COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

# Rapport annuel de gestion 2013-2014

LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre pour mieux s'entendre

Québec

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

# Rapport annuel de gestion 2013-2014

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission :
www.cnt.gouv.qc.ca

Pour plus d'information sur la Commission des normes du travail, le lecteur ou la lectrice est invité à consulter le site www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser par téléphone au Service des renseignements, au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN 978-2-550-71261-9 (imprimé)
ISBN 978-2-550-71262-6 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 22 septembre 2014

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

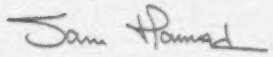
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2014.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,



**Sam Hamad**

Québec, le 22 septembre 2014

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

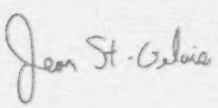
Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,



**Jean St-Gelais**

# TABLE DES MATIÈRES


Message du président-directeur général ... 7

Déclaration de la direction ... 9

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne ... 11

Présentation de la Commission ... 12

- La mission, la vision, les fonctions et les valeurs ... 12
- La clientèle ... 13
- Le conseil d'administration ... 13
- L'organigramme ... 19

Faits saillants ... 21

**LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS** ... 25

La Déclaration de services aux citoyens ... 25

La gestion des plaintes sur la qualité des services ... 31

Le Plan stratégique 2012-2016 ... 32

**LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS** ... 41

Les activités de prévention ... 41

Le traitement des demandes de renseignements et des demandes de services ... 46

**LA GESTION DES RESSOURCES** ... 55

Les ressources humaines ... 55

Les ressources informationnelles ... 58

Les ressources financières ... 62

La gestion des risques ... 65

**LES ÉTATS FINANCIERS** ... 67

**LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES** ... 87

Accès à l'égalité en emploi ... 87

Développement durable et changements climatiques ... 87

Emploi et qualité de la langue française ... 87

Accès à l'information et protection des renseignements personnels ... 88

Recommandations du Vérificateur général du Québec ... 89

**ANNEXES** ... 90

1 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail ... 90

2 Déclaration de services aux citoyens ... 94

3 Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2013-2014 ... 99

4 Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2013-2014 ... 100

5 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires fermées selon le motif de fermeture ... 101

6 Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2013-2014 ... 103

7 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture ... 105

8 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture ... 106

9 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture ... 107

10 Accès à l'égalité en emploi et plan d'embauche ... 108

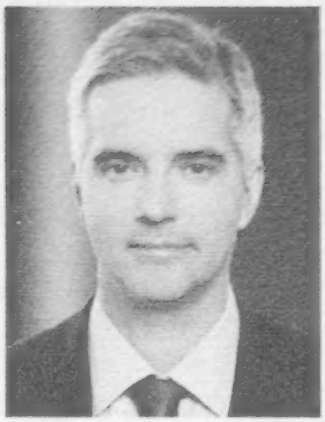
11 Développement durable ... 111

12 Données d'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) sur les services téléphoniques ... 118

# LISTE DES TABLEAUX


1 Présentation des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens . . 26
2 Plaintes concernant la qualité des services . . 31
3 Sommaire des résultats du Plan stratégique 2012-2016 . . . . . 32
4 Résultats des activités de prévention pour les priorités organisationnelles, 2013-2014 . . . . . 42
5 Résultats en matière de surveillance, 2013-2014 . . . . . 43
6 Dossiers en matière pénale . . . . . 44
7 Demandes de renseignements . . . . . 46
8 Volume global de traitement des demandes de services . . . . . 47
9 Demandes liées à des normes pécuniaires . . 48
10 Demandes liées à une pratique interdite . . . 49
11 Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. . . . . 50
12 Demandes liées à du harcèlement psychologique . . . . . 51
13 Demandes liées à des normes administratives . . . . . 52
14 Activités de médiation . . . . . 53
15 Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail . . . . . 54
16 Demandes de révision . . . . . 54
17 Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs . . . . . 56
18 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier . . . . . 56
19 Formation et perfectionnement du personnel . . . . . 57
20 Bonis au rendement des cadres (nombre et montant total) en 2013-2014 . . . . . 57
21 Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégorie d'emploi . . . . . 57
22 Portefeuille des projets organisationnels en ressources informationnelles, 2013-2014. . . . 58
23 Débours planifiés et réels en ressources informationnelles, 2013-2014 . . . . . 60
24 Nombre de projets de développement en ressources informationnelles, 2013-2014. . . . 60
25 Mesures de réduction des dépenses, 2010-2014 . . . . . 63
26 Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission . . . . . 88

# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Je suis fier de présenter le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission des normes du travail.

La Commission des normes du travail, c'est d'abord une organisation au service des salariés et des employeurs québécois qui reçoit chaque année plus de 300 000 demandes de renseignements et qui traite plus de 30 000 plaintes, sans compter la réalisation d'enquêtes, de médiations, de représentations de salariés et d'activités de prévention.

Permettez-moi donc d'adresser mes premiers remerciements à l'ensemble du personnel de la Commission des normes du travail qui, avec expertise et dévouement, contribue jour après jour à la réalisation de la mission et des objectifs de l'organisation.

Tout au long de l'année, notre plan stratégique a également guidé nos actions. C'est avec constance et rigueur que l'organisation a su atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés.

Cette année a notamment été l'occasion d'actualiser nos orientations en matière de prévention, par l'adoption d'une stratégie en matière de partenariat et d'une stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale.

La Commission a également su faire preuve d'innovation et d'audace pour offrir à ses clientèles des outils d'information modernes qui répondent à leurs besoins et à leurs modes de vie. Les médias sociaux font résolument partie des moyens dont elle fait désormais usage pour informer ses clientèles sur les normes du travail. De plus, elle a lancé une version Web de l'application maPaye et a diffusé une campagne d'information percutante exclusivement sur le Web.

Afin de pouvoir compter sur le personnel requis pour réaliser sa mission, la Commission a poursuivi la mise en œuvre des mesures établies dans son programme d'attraction de la main-d'œuvre. Mentionnons, entre autres, la mise en ligne d'un nouveau portail Carrières mettant en valeur l'environnement de travail et les opportunités de carrières à la Commission.

Des résultats aussi probants n'auraient pu être atteints sans la participation de tous et toutes. Permettez-moi donc de remercier les membres de la direction et les membres du conseil d'administration pour leur contribution très active.

Je souhaite également souligner la contribution de M[me] Marie-Claude Champoux, présidente-directrice générale de la Commission jusqu'au 24 avril 2014. Sous sa direction, l'organisation a su atteindre ses objectifs et se donner les moyens de faire face aux défis qui l'attendent.

Je vous invite donc à parcourir ce rapport afin d'en connaître davantage sur les activités que réalise la Commission des normes du travail pour offrir des services de qualité et favoriser des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés québécois.

Le président-directeur général,

Jean St-Gelais

**Jean St-Gelais**

# DÉCLARATION DE LA DIRECTION

La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen de cette information et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut qu'elle n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans le présent rapport n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

À notre connaissance, les données du Rapport annuel de gestion 2013-2014 présentent fidèlement la Commission. Les résultats relatifs au Plan stratégique 2012-2016, aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels sont exacts et fiables.

Par conséquent, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables.

Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 a été approuvé par le comité de direction et adopté par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

**Jean St-Gelais**
Président-directeur général

**Michel Beaudoin**
Vice-président des services à la clientèle

**Diane Leblanc**
Vice-présidente des services
à l'organisation et des communications

**Robert L. Rivest**
Directeur général des affaires juridiques

**Robert L. Rivest**
Secrétaire général

**Yves Babineau**
Directeur général des ressources
informationnelles et de l'architecture
d'entreprise

# LES MEMBRES DE LA DIRECTION

**Jean St-Gelais**
Président-directeur général

**Michel Beaudoin**
Vice-président des services à la clientèle

**Diane Leblanc**
Vice-présidente des services
à l'organisation et des communications

**Robert L. Rivest**
Secrétaire général
et Directeur général des affaires juridiques

**Yves Babineau**
Directeur général des ressources
informationnelles et de l'architecture
d'entreprise

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission des normes du travail. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement de mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission des normes du travail n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

**Johanne Dallaire, CISA**

Québec, juillet 2014

# PRÉSENTATION DE LA COMMISSION

## LA MISSION, LA VISION, LES FONCTIONS ET LES VALEURS

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

La Commission s'est également donné une vision qui s'énonce ainsi : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

En vertu de l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission intervient soit de sa propre initiative, à des fins d'information, de prévention ou de surveillance, pour éviter le risque d'infraction à la loi, soit à la suite d'une plainte d'un salarié ou d'une salariée, pour éviter des dommages possibles ou effectifs attribuables à une infraction constatée. Tout salarié peut se prévaloir des normes de travail prescrites, tandis que tous les employeurs sont placés sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux conditions de travail minimalement acceptables. Par son action, la Commission favorise la conformité du contrat de travail qui lie l'employeur et le salarié à ce que l'État considère comme étant juste. Ce contrat de travail entre les parties, que la Loi sur les normes du travail édicte, contribue à éviter la concurrence déloyale et permet aux entreprises de recruter un personnel disposé à offrir ses services.

La Commission favorise également l'équilibre dans les relations de travail. Par l'intermédiaire de son personnel objectif et compétent, la Commission tente d'équilibrer le rapport de force entre employeurs et salariés lorsqu'il y a mésentente. À cet effet, elle vérifie les faits allégués, compile les sommes dues, effectue des interventions de prévention ou de médiation et, lorsque cela est nécessaire, représente les salariés devant les tribunaux.

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités,

des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés et les salariées ont, quant à eux, la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et celle de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

## LA CLIENTÈLE

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2013, environ 3 494 000 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que près de 3 212 773 (92 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que de ces salariés assujettis 1 865 305 (58 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

Selon les données de Revenu Québec, la province comptait, en 2012, 297 916 employeurs assujettis à la cotisation de la Commission. Il s'agit du nombre d'employeurs qui ont fait des remises de déclaration à la source pour l'année d'imposition 2012. La Commission des normes du travail évalue que 84 %, soit 249 907, n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Commission se compose d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Ces membres forment le conseil d'administration, comme le prévoit le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail. Le président, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit à titre de directeur général de la Commission.

En date du 31 mars 2014, le conseil d'administration comptait neuf membres, y compris le président : cinq membres provenant du milieu des employeurs et trois membres provenant du milieu des salariés.

Le conseil d'administration se réunit au moins une fois par trois mois, selon le calendrier annuel des séances qu'il a adopté. Le quorum est constitué de la majorité des membres, dont le président, et les décisions sont prises à la majorité des voix. Au cours de l'exercice 2013-2014, le conseil a tenu quatre séances, soit les 16 mai, 29 août et 5 décembre 2013 et le 20 mars 2014.

Le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail, entré en vigueur le 22 septembre 2010 à la suite de son approbation par le gouvernement, précise les responsabilités des membres de la Commission et énonce les règles relatives au conseil d'administration.

La Commission intègre à son rapport annuel de gestion de l'information portant sur la gouvernance. À cet effet, un résumé du profil de compétences et d'expérience de chacun des membres de même qu'un tableau rendant compte de l'assiduité de ces derniers sont présentés dans les pages qui suivent.

## Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2013-2014

### Madame Marie-Claude Champoux, présidente par intérim

Nommée le 20 septembre 2012 jusqu'au 24 avril 2014[1]

Titulaire d'un Baccalauréat ès arts de l'Université Laval. Au cours de sa carrière, elle a occupé plusieurs postes clés au sein de l'administration publique québécoise, soit au cabinet de la ministre de la Sécurité du revenu et ministre déléguée à la Condition féminine et à la Famille en 1994, à l'Assemblée nationale du Québec de 1990 à 1994 et de 1996 à 2003, au cabinet du ministre de l'Éducation en 2003-2004, ainsi qu'au cabinet du premier ministre en 2004 et 2005. Sous-ministre adjointe à l'information, aux communications et à l'administration au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport de 2005 à 2009, ainsi que sous-ministre adjointe à la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux en 2009. Elle a également été sous-ministre au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles de janvier 2010 à septembre 2012. Elle est membre du conseil d'administration de l'École nationale d'administration publique depuis 2012.

## Membres du milieu des employeurs

### Madame Lise Bordeleau, groupe des employeurs du milieu coopératif

Nommée le 11 juin 2008
Nommée de nouveau le 20 mai 2009
Membre du comité de vérification

Titulaire d'un baccalauréat multidisciplinaire (relations industrielles, psychologie et sociologie) de l'Université Laval en 1990. Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Technicienne en ressources humaines pour Câblevision Nationale – Vidéotron Ltée de 1979 à 1982. Conseillère en ressources humaines pour Gaz Inter-Cité – Gaz Métropolitain de 1983 à 1985. Conseillère en rémunération et en administration de 1986 à 1991. Coordonnatrice de la rémunération et de l'administration de 1991 à 1994, puis directrice principale du développement des ressources humaines de 1994 à 1998. Vice-présidente aux services-conseils en développement organisationnel de 1998 à 2003, vice-présidente – Rémunération et Développement organisationnel en 2003 et en 2004 et vice-présidente – Ressources humaines et Développement organisationnel de 2004 à 2009. Depuis 2009, directrice principale RH, Gestion du patrimoine et Assurance de personnes pour le Mouvement Desjardins.

1. Cette date de nomination diffère de la date d'entrée en fonction qui est le 21 septembre 2012.

**Monsieur Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise**

Nommé le 2 mai 2001

Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Titulaire d'un baccalauréat en mathématiques à l'Université du Québec à Chicoutimi en 1981, d'un diplôme d'Administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2007 et d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) de l'Université McGill et des HEC Montréal en 2011. Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés depuis 1992.

**Maître Gaston Lafleur, groupe des employeurs de la petite et de la moyenne entreprise**

Nommé le 26 mars 1997 et le 11 décembre 2002

Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009

Membre du comité de vérification et du comité de gouvernance et d'éthique

Titulaire d'un baccalauréat ès arts au Collège Jean-de-Brébeuf en 1969 et d'un baccalauréat en droit de l'Université McGill en 1972. Titulaire d'un diplôme d'Administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2006. Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et du Barreau du Québec. Avocat de pratique privée de 1974 à 1988. Vice-président exécutif du Conseil québécois du commerce de détail en 1988 puis président-directeur général de 1989 à 2012 et président-directeur général sortant de 2012 à 2013. Depuis juillet 2013, conseiller juridique et consultant.

**Monsieur Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs**

Nommé le 11 juin 2008

Nommé de nouveau le 20 mai 2009

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de Clayton College and State University d'Atlanta en 2000 et d'une maîtrise en marketing des HEC Montréal en 2003. Possède de nombreuses années d'expérience dans le domaine de la gestion du marketing et des communications ainsi que de la gestion d'événements. Membre de divers conseils d'administration tels que la Commission des normes du travail, le Cercle 179 du Musée national des beaux-arts du Québec, le mouvement Ça Bouge et La Ruche. Enseigne au niveau collégial en publicité et en tourisme. Président fondateur de uGene, une agence d'initiative en Web et mobile, en événements spéciaux, en stratégie et en publicité.

**Madame Svetlana Solomykina, groupe des employeurs**

Nommée le 20 mai 2009

Membre du comité de planification stratégique

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'Université d'État Mendeleïev, en Russie, en 1991, d'une maîtrise en sciences (diplôme d'études approfondies) de l'Université Paris-Sud, en France, en 1992, et d'un doctorat en sciences de l'Université Laval en 1997. Titulaire d'un diplôme d'Administratrice des sociétés certifiée (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2010. Membre du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés. Chercheuse et enseignante doctorale à l'Université Laval de 1993 à 1997. Occupe, depuis 1994, différentes fonctions en matière de services-conseils stratégiques tant dans le domaine des technologies de l'information qu'en gouvernance des sociétés d'État et des PME. Membre du comité des technologies de l'information (TI) et des communications à la Fédération des chambres de commerce du Québec de 2010 à 2011. Depuis juillet 2012, membre du conseil d'administration et du comité de gouvernance et d'éthique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Depuis juillet 2013, membre du conseil d'administration du Cégep de Ste-Foy. Depuis avril 2014, membre du conseil d'administration et du comité de révision de l'Ordre professionnel des diététistes-nutritionnistes du Québec.



## Membres du milieu des salariés

**Madame Nathalie Goulet, groupe des femmes**

Nommée le 20 mai 2009

Présidente du comité de vérification

Titulaire d'un baccalauréat en 1987 et d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal en 1990. Diplômée de D.É.A. (études approfondies de doctorat) en systèmes politiques comparés de l'Université de Paris 1 – Panthéon-Sorbonne en 1992. Agente de recherche et d'enseignement à l'Université de Montréal de 1987 à 1990. Chargée de projet de la Fondation Partage en 1995. Chercheuse à la Télé-Université en 1995 et en 1996. Coordonnatrice pour Nous tous, un soleil de 1997 à 2000. Directrice générale de Radio Centre-Ville de 2000 à 2002. Depuis 2002, directrice du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT). Vice-présidente du Comité consultatif Femmes en développement de la main-d'œuvre de la Commission des partenaires du marché du travail depuis 2002 ainsi que de divers comités de travail du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, d'Emploi-Québec et de la Commission de l'équité salariale.

**Monsieur Mustapha Kachani, groupe des communautés culturelles**

Nommé le 7 décembre 2011

Membre du comité de planification stratégique

Titulaire d'une licence en économie des entreprises de l'Université de Reims, en France, en 1985, et d'un diplôme d'Administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval, en 2009. Agent de relations publiques de la Maison de la culture André Malraux à Reims, en France, de 1983 à 1985. Enseignant en commerce et en comptabilité à l'École hôtelière de Rabat, au Maroc, en 1986. Cadre administratif de la Régie autonome de distribution d'eau et d'électricité de Casablanca, au Maroc, de 1987 à 1991. Agent financier de la Fondation Universitas du Canada en 1991 et en 1992. Agent de marketing de la Société d'initiatives de développement d'artères commerciales – SIDAC Verdun en 1992. Agent socioéconomique de l'Association Multi-Ethnique de l'Ouest-de-l'Île en 1992 et en 1993. Directeur général du Centre d'Intégration Multi-Services de l'Ouest de l'Île (C.I.M.O.I.) depuis 1993.

**Madame Marie Leahey, groupe de la famille**

Nommée le 23 novembre 2005

Nommée de nouveau le 20 mai 2009

Présidente du comité de planification stratégique

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'éducation (information scolaire et professionnelle) de l'Université du Québec à Montréal en 1990 et d'un diplôme d'Administratrice de sociétés certifiée (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2009. Directrice générale du Service d'orientation et de relance industrielle pour l'intégration des femmes au travail inc. de 1999 à 2003. Directrice du développement social et directrice générale par intérim de la Conférence régionale des élus de Montréal de 2003 à 2009. Directrice générale de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille en 2009 et en 2010. Coordonnatrice générale du Régime de retraite par financement salarial des groupes communautaires et de femmes depuis 2010. Présidente du Conseil des Montréalaises de 2010 à 2012. Membre fondatrice de Vivacité, société immobilière équitable.

## LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration s'appuie sur les travaux de trois comités formés en vertu du Règlement intérieur de la Commission des normes du travail et composés d'au moins trois membres du conseil d'administration. Leur rôle consiste à examiner les questions faisant partie de leur mandat respectif et à faire tout rapport ou toute recommandation qu'ils jugent utile au conseil d'administration. Les séances de ces comités se tiennent généralement la veille de la séance du conseil d'administration.

### Le comité de vérification

Le comité de vérification s'intéresse au budget et aux états financiers, à la vérification interne et à la gestion des risques.

Le comité de vérification est composé de quatre membres :
Monsieur Louis Bolduc, jusqu'au 20 septembre 2013
Madame Lise Bordeleau
Madame Nathalie Goulet, présidente du comité
Maître Gaston Lafleur

Au cours de l'exercice 2013-2014, le comité de vérification a tenu quatre séances, soit les 15 mai, 28 août et 4 décembre 2013 et le 19 mars 2014.

### Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique s'intéresse aux règles et aux pratiques de la gouvernance, aux questions relatives à l'éthique et à la déontologie ainsi qu'à l'évaluation de la performance du conseil d'administration et à sa composition.

Le comité de gouvernance et d'éthique est composé de trois membres :
Monsieur Florent Francoeur, président du comité
Maître Gaston Lafleur
Monsieur Jean-Sébastien Noël

Au cours de l'exercice 2013-2014, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu quatre séances, soit les 15 mai, 28 août et 4 décembre 2013 et le 19 mars 2014.

### Le comité de planification stratégique

Le comité de planification stratégique s'intéresse aux orientations et aux objectifs à moyen et à long terme de la Commission.

Le comité de planification stratégique est composé de trois membres :
Monsieur Mustapha Kachani
Madame Marie Leahey, présidente du comité
Madame Svetlana Solomykina

Au cours de l'exercice 2013-2014, le comité de planification stratégique a tenu quatre séances, soit les 15 mai, 28 août et 4 décembre 2013 et le 19 mars 2014.

**L'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et de ses comités pour l'exercice 2013-2014**

| Membres | Conseil d'administration | Comité de gouvernance et d'éthique | Comité de planification stratégique | Comité de vérification |
|---|---|---|---|---|
| Marie-Claude Champoux | 4 / 4 | – | – | – |
| Louis Bolduc[1] | 0 / 2 | – | – | 0 / 2 |
| Lise Bordeleau | 4 / 4 | – | – | 4 / 4 |
| Florent Francœur | 3 / 4 | 4 / 4 | – | – |
| Nathalie Goulet | 3 / 4 | – | – | 4 / 4 |
| Mustapha Kachani | 4 / 4 | – | 4 / 4 | – |
| Gaston Lafleur | 4 / 4 | 4 / 4 | – | 4 / 4 |
| Marie Leahey | 4 / 4 | – | 4 / 4 | – |
| Jean-Sébastien Noël | 3 / 4 | 4 / 4 | – | – |
| Svetlana Solomykina | 3 / 4 | – | 3 / 4 | – |

1 Jusqu'au 20 septembre 2013.

## ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

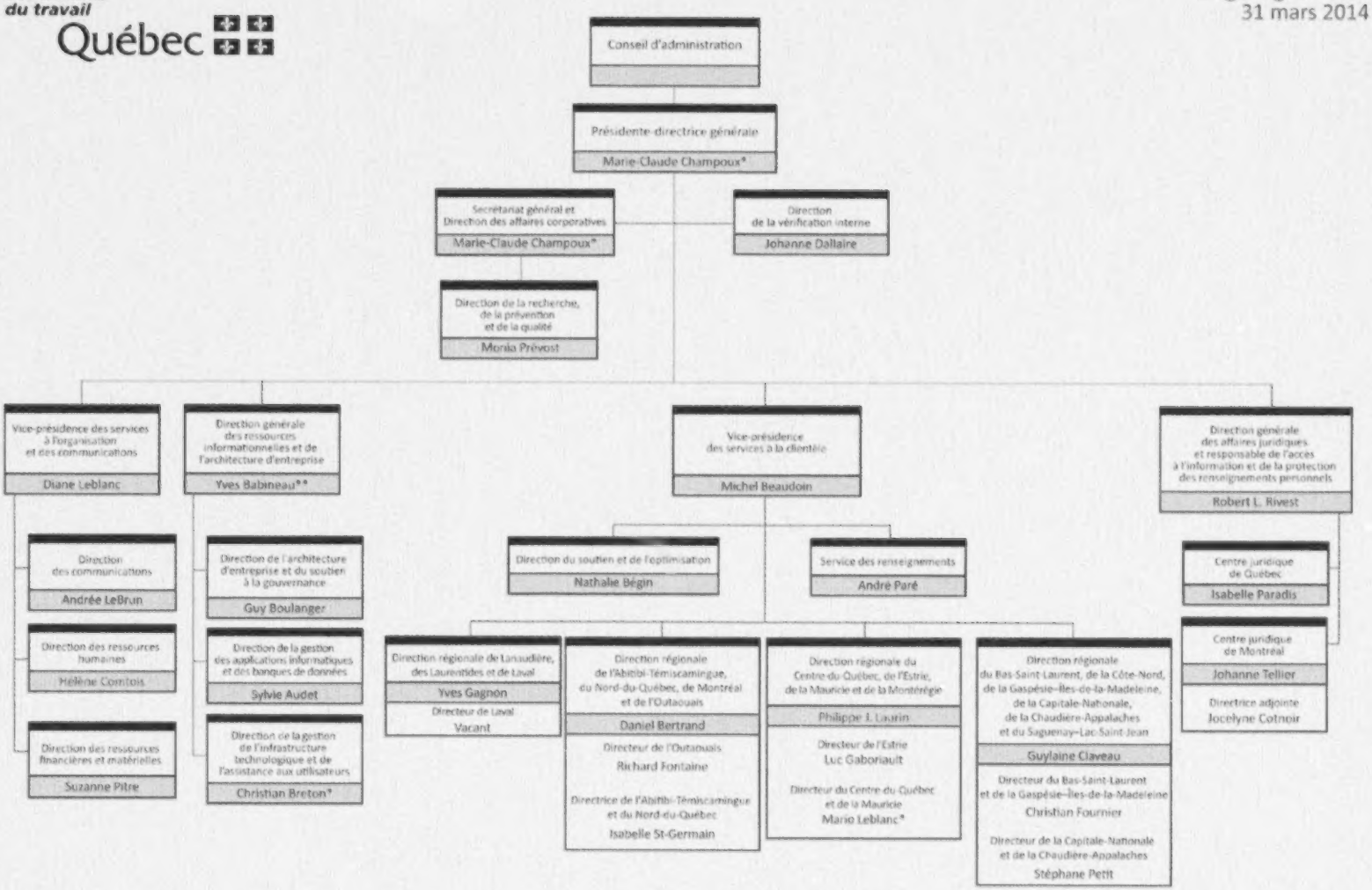
Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission est présenté à l'annexe 1. Adopté par les membres du conseil d'administration, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, ce code vise à assurer le respect des valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise. En décembre 2013, les membres du conseil d'administration ont adopté une déclaration d'adhésion et une déclaration annuelle de conformité afin d'améliorer l'application et le suivi du code d'éthique et de déontologie. Pour l'exercice 2013-2014, à la connaissance des personnes concernées, aucun manquement à ce code ni aucune irrégularité n'ont été constatés. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs est accessible sur le site Internet de la Commission.

# L'ORGANIGRAMME

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail telle que celle-ci se présentait le 31 mars 2014.

Commission des normes du travail
Québec

# Organigramme
31 mars 2014




* par intérim
** entrée en fonction le 7 avril 2014

# FAITS SAILLANTS

## PROGRAMME DE PRÉVENTION 2014-2018

La Commission a adopté un nouveau programme de prévention, en décembre 2013, ciblant les clientèles, les secteurs d'activité et les normes qui seront au centre de ses efforts de prévention au cours des quatre prochaines années. Parmi les priorités retenues, notons les nouveaux employeurs, les jeunes salariés, les employeurs ayant recours à des agences de placement de personnel, les travailleurs saisonniers, les secteurs de l'hébergement et de la restauration, du commerce de détail, ainsi que des soins de santé, des soins personnels et de l'assistance sociale. Le programme prévoit également que d'autres priorités pourraient être considérées en fonction des divers éléments de conjoncture susceptibles de survenir au fil des prochaines années. S'inscrivant sous le thème Consolider, concerter et agir, ce programme constitue un rouage important de l'approche de prévention de la Commission. La mise en œuvre du nouveau programme sera amorcée en 2013-2014.

## STRATÉGIE EN MATIÈRE DE PARTENARIAT

La Commission s'est dotée d'une Stratégie en matière de partenariat en mars 2014 afin de répondre notamment au besoin manifesté par les partenaires de collaborer davantage avec elle en vue de favoriser l'application conforme de la loi. Basée sur trois axes, soit le partenariat de service (acquérir ou fournir un service), le partenariat de collaboration (partager connaissances et expertise) et le partenariat d'affaires (développer un projet ou réaliser une action conjointe), cette stratégie intègre les activités actuelles tout en ouvrant la voie à de nouvelles avenues de collaboration.

## STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERVENTION PÉNALE

Afin d'optimiser les mesures dissuasives qu'elle applique à l'égard des employeurs fautifs et en particulier envers les employeurs récalcitrants, la Commission a mené une réflexion sur ses interventions en matière pénale qui s'est traduite par l'élaboration d'une Stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale en mars 2014. Cette stratégie en deux volets vise à dissuader l'ensemble des employeurs de commettre une première infraction en les informant, entre autres choses, des sanctions pénales auxquelles ils s'exposent ainsi que des orientations de la Commission à l'égard des employeurs récalcitrants. Elle poursuit également l'objectif d'éviter la récidive par la mise en place de divers moyens, notamment en publicisant le nom des employeurs récalcitrants et la nature de leurs infractions.

## CAMPAGNE D'INFORMATION WEB SUR LE THÈME « QU'EST-CE QUE JE FAIS ? »

Du 3 au 31 mars 2014, c'est sur le thème « Qu'est-ce que je fais ? » et exclusivement sur le Web que s'est déroulée la dernière campagne d'information de la Commission. Cette campagne a misé sur un scénario audacieux. L'histoire relatée avait pour but de

surprendre et de démontrer, tant aux employeurs qu'aux salariés, que des situations au travail non clarifiées ou mal gérées peuvent dégénérer. Les messages véhiculés étaient éloquents sans être moralisateurs :

- Salariés et employeurs ont tout intérêt à connaître les normes du travail.
- Même si, en tant qu'employeur ou en tant que salarié, je me sens parfois dépassé ou démuni, il existe des outils et de l'aide à la Commission des normes du travail.

La campagne a obtenu un vif succès, la capsule ayant été visionnée plus de 248 000 fois durant les quatre semaines de la campagne. Elle a également été sélectionnée parmi les cinq réalisations publicitaires québécoises s'étant le plus démarquées durant le mois de mars 2014 par le portail Infopresse qui s'adresse aux professionnels des communications et du marketing.

## CAMPAGNE D'AFFICHAGE DE L'APPLICATION MAPAYE

Afin de promouvoir l'application mobile maPaye destinée aux jeunes, la Commission a tenu une campagne d'affichage dans les cégeps et dans des restaurants fréquentés par ce public cible. Cette campagne qui s'est déroulée au mois de mai et juin 2013 a généré une augmentation significative du nombre de téléchargements durant les quatre semaines de la campagne. Soulignons, entre autres choses, que le volume des téléchargements de la version Apple a connu une hausse de 102 % durant la campagne comparativement au mois d'avril 2013. Rappelons que cette application permet aux salariés de consigner leurs heures travaillées. Depuis le printemps 2013, une version Web de l'application est disponible.

## PRÉSENCE DE LA COMMISSION SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Au cours de la dernière année, la Commission a décidé d'utiliser les médias sociaux pour diffuser de l'information et échanger avec les citoyens. En plus de LinkedIn et YouTube, la Commission est présente sur Twitter depuis février 2014. La clientèle externe qui s'abonnera à cet outil pourra être informée des dernières nouvelles qui touchent la Commission, de ses activités sur le terrain, en plus de trouver de l'information sur les normes du travail au Québec.

## PROGRAMME DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE VIOLENCE, DE CONFLITS ET DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

En novembre 2013, la Commission a mis à jour son Programme de prévention et de traitement des situations de violence, de conflits et de harcèlement au travail afin d'y intégrer les notions de civilité et de conflits. La Commission privilégie une approche préventive ainsi que des mécanismes qui permettent de traiter avec diligence les situations problématiques dès qu'elles sont portées à son attention. Le traitement de ces situations repose sur les trois valeurs de l'organisation : le respect, l'équité et la responsabilité.

## NOUVEAU PORTAIL CARRIÈRES

Mis en ligne en août 2013, le nouveau portail Carrières se veut une vitrine qui met en valeur l'environnement de travail ainsi que les opportunités de carrières à la Commission. On y trouve, entre autres choses, une brève description de la Commission, les avantages d'y travailler, les types d'emplois et leur description, le processus d'embauche ainsi que la procédure pour obtenir un emploi étudiant ou un stage. Les postes offerts et certains concours de recrutement y sont également affichés.

## GUIDE SUR LES DROITS DES PERSONNES FACE À L'HOMOPHOBIE

La Commission a diffusé, en février 2014, le Guide sur les droits des personnes face à l'homophobie en milieu de travail. Cet outil de référence informe les salariés et les employeurs sur leurs droits et obligations face à l'homophobie en milieu de travail et présente les organismes offrant des recours ou de l'aide en la matière. Ce guide élaboré conjointement avec le ministère du Travail peut être consulté à partir du site Web de la Commission.

## ADOPTION DU PROJET DE LOI N° 39 SUR LES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE (RVER)

Le projet de loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite (2013, chapitre 26) a été adopté par l'Assemblée nationale le 3 décembre 2013. La loi entrera en vigueur le 1er juillet 2014. Avec la mise en place des RVER, 2 millions de travailleurs pourront avoir accès à un régime collectif simple et peu coûteux leur permettant d'épargner en vue de leur retraite. Les entreprises visées par le projet de loi auront l'obligation d'offrir un RVER à leurs employés et employées. La date limite pour satisfaire à cette obligation diffère selon la taille de l'entreprise. Ainsi, les employeurs de 20 employés visés ou plus devront offrir un RVER d'ici le 31 décembre 2016. Les entreprises qui comptent entre 10 et 19 employés visés devront le faire au plus tard le 31 décembre 2017. Pour les employeurs qui comptent entre 5 et 9 employés visés, si le gouvernement le juge nécessaire, la date limite sera fixée plus tard, mais se situera après le 1er janvier 2018. La Commission des normes du travail jouera un rôle de surveillance dans l'application de cette loi, au même titre que l'Autorité des marchés financiers et la Régie des rentes du Québec. Elle sera responsable de la surveillance des employeurs concernant l'obligation d'offrir un RVER et interviendra en réponse aux plaintes afin de faire respecter cette disposition de la loi.

# LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

## LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par sa déclaration de services, la Commission rend publique une série d'engagements quant à la nature, l'accessibilité et la qualité des services qu'elle offre aux citoyens. Le texte complet de la déclaration est présenté à l'annexe 2.

Le tableau 1 présente les résultats obtenus en date du 31 mars 2014 à l'égard des engagements de la déclaration de services de la Commission. Les résultats des engagements sont mesurés à partir de données provenant de plusieurs sources, soit le système de mission, le Service des renseignements et différents sondages.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a réalisé deux sondages téléphoniques, l'un auprès de salariés ayant déposé une demande de services et l'autre auprès d'employeurs ayant fait l'objet d'une plainte. Étant donné que la méthodologie utilisée pour réaliser lesdits sondages est la même que celle employée l'an passé, les résultats obtenus pour l'année 2013-2014 peuvent être comparés avec ceux de l'année 2012-2013. Il importe de prendre en considération que les taux de satisfaction issus de ces sondages reposent sur une appréciation qualitative. Les résultats doivent donc être interprétés avec prudence.

**TABLEAU 1**

**Présentation des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens**

1A – Accessibilité aux services

| Objet de l'engagement et indicateur | Cible | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| 1. Donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé du Service des renseignements<br>**Indicateur : Proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de trois minutes ou moins** | 90 % | 88,9 % | 83,0 % |
| 2. Donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à des capsules d'information sur la loi par l'entremise du système électronique de renseignements téléphoniques<br>**Indicateur : Taux d'accessibilité aux capsules d'information** | 100 % | 100,0 % | 100,0 % |
| 3. Répondre à une demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables<br>**Indicateur : Proportion des demandes électroniques de renseignements ayant reçu une réponse dans un délai de deux jours ouvrables** | 90 % | 96,5 % | 95,5 % |
| 4. Faciliter les démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi<br>**Indicateur : Taux de satisfaction du site Internet** | 90 % | n.d.[1] | 94,1 % |

L'une des principales fonctions de la Commission est d'informer la population sur les normes du travail. Son Service des renseignements et son site Internet représentent les moyens privilégiés pour informer les salariés et les employeurs. Le tableau 1A montre qu'en matière d'accessibilité, la quasi-totalité des résultats des engagements dépasse la cible fixée. On note une amélioration de près de 6 % de la proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de trois minutes ou moins par rapport à l'exercice précédent.

1. Cette année, le résultat lié à l'engagement « Faciliter les démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi » n'est pas disponible. Cela s'explique par le fait que le taux de satisfaction du site Internet est mesuré lors du sondage Web réalisé tous les deux ans auprès des internautes. Puisque ce sondage a été conduit en 2012-2013, il n'a pas été réalisé cette année.

1B – Communication avec la clientèle

| Objet de l'engagement et indicateur | Cible | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| 1. Favoriser dans tous les échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 89,5 % | 93,5 % |
| 2. Fournir une information claire et uniforme en réponse aux demandes<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 86,0 % | 89,0 % |
| 3. Demande de services liée à une norme pécuniaire : contacter le salarié avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de la demande, pour commencer le traitement de son dossier<br>**Indicateur : Proportion des salariés contactés dans un délai d'un jour ouvrable** | 90 % | 95,2 % | 96,8 % |
| 4. Demande de services liée à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique : contacter le salarié avant la fin du troisième jour ouvrable, pour commencer le traitement de son dossier<br>**Indicateur : Proportion des salariés contactés dans un délai de trois jours ouvrables** | 90 % | 97,3 % | 97,7 % |
| 5. Informer le salarié sur son recours selon la loi lors du dépôt d'une demande de services<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 81,0 % | 85,0 % |
| 6. Recueillir la version des faits du salarié lors du dépôt d'une demande de services<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 86,0 % | 89,0 % |
| 7. Informer le salarié sur les services auxquels il a droit et sur le cheminement du traitement de sa demande lors du dépôt d'une demande de services<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 85,0 % | 86,0 % |
| 8. Communiquer avec le salarié pour l'informer des principales étapes du traitement de son dossier lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 76,0 % | 75,0 % |
| 9. Communiquer dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande lors du dépôt d'une plainte sur la qualité des services<br>**Indicateur : Proportion des communications établies dans un délai de deux jours ouvrables** | 90 % | 93,5 % | 92,6 % |

Globalement, la plupart des résultats concernant la communication avec la clientèle atteignent la cible fixée ou s'en rapprochent. L'engagement concernant l'information fournie sur les principales étapes du traitement d'un dossier lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises obtient toutefois un taux de satisfaction de 76 %. Ce niveau est comparable à celui enregistré lors de l'exercice précédent. Rappelons que, lors d'une intervention juridique, la Commission n'a pas le plein contrôle des étapes du traitement du dossier et des délais engendrés, puisque le tribunal saisi doit fixer le déroulement des procédures en tenant compte de ses propres contraintes, à savoir le nombre de décideurs disponibles, l'inventaire de l'ensemble des dossiers judiciaires, la disponibilité de son personnel et des salles, etc.

**1C – Traitement des demandes de services – Volet salariés**

| Objet de l'engagement et indicateur | Cible | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| 1. Traiter les demandes avec rapidité et efficacité, dans le respect des droits et obligations respectifs<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 86,0 % | 87,0 % |
| 2. Soutenir le salarié dans sa démarche auprès de son employeur en vue de régler le litige lors du dépôt d'une demande de services<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 75,0 % | 80,0 % |
| 3. Établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties lors d'une médiation<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 74,5 % | 79,5 % |
| 4. Traiter le dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins lors d'une demande de services liée à une norme pécuniaire<br>**Indicateur : Proportion des dossiers sans intervention juridique traités dans un délai de 90 jours ou moins** | 80 % | 81,6 % | 82,0 % |
| 5. Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 90 jours ou moins lors d'une demande de services liée à une pratique interdite<br>**Indicateur : Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 90 jours ou moins** | 80 % | 84,8 % | 88,7 % |
| 6. Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 90 jours ou moins lors d'une demande de services liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante<br>**Indicateur : Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 90 jours ou moins** | 80 % | 80,5 % | 87,9 % |

| Objet de l'engagement et indicateur (suite) | Cible | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| 7. Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 120 jours ou moins lors d'une demande de services liée à du harcèlement psychologique<br>**Indicateur : Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 120 jours ou moins** | 70 % | 91,3 % | 90,3 % |
| 8. Rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception d'une demande de révision<br>**Indicateur : Proportion des décisions rendues dans un délai de 30 jours** | 90 % | 85,6 % | 83,8 % |
| 9. Apporter des correctifs à la suite des plaintes jugées fondées portant sur la qualité des services<br>**Indicateur : Proportion des plaintes fondées pour lesquelles des correctifs ont été apportés** | 90 % | 100,0 % | 95,0 % |

La Commission reconnaît que les délais de traitement représentent un enjeu important pour les salariés et les salariées. Elle s'est d'ailleurs engagée à traiter rapidement les demandes qu'elle reçoit de la part des salariés et à soutenir ceux-ci dans le règlement de leur litige avec leur employeur et l'établissement de conditions favorables lors d'une médiation. Bien que dans l'ensemble, la majorité des engagements présentés dans le tableau 1C aient été atteints ou aient obtenu des résultats supérieurs à 80 %, deux d'entre eux méritent une attention particulière, soit le soutien au salarié dans sa démarche auprès de son employeur et les conditions favorables à la médiation.

Précisons qu'en ce qui concerne le soutien au salarié dans sa démarche, la Commission s'est engagée, dans son Plan stratégique 2012-2016, à mettre en œuvre un cadre d'intervention visant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.

**1D – Traitement des demandes de services – Volet employeurs**

| Objet de l'engagement et indicateur | Cible | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| 1. Favoriser dans tous les échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 89,5 % | 87,5 % |
| 2. Fournir une information claire et uniforme en réponse aux demandes<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 86,3 % | 80,7 % |
| 3. Traiter les demandes avec rapidité et efficacité, dans le respect des droits et obligations respectifs<br>**Indicateur : Taux de satisfaction** | 90 % | 82,5 % | 82,5 % |

| Objet de l'engagement et indicateur (suite) | Cible | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| 4. Informer sur le contenu des normes du travail et outiller l'employeur afin qu'il applique la loi au sein de son entreprise | 90 % | n.d.[2] | 84,0 % |
| **Indicateur : Taux de satisfaction** | | | |
| 5. Informer l'employeur du recours du salarié lors du dépôt d'une demande de services par un salarié | 90 % | 88,0 % | 81,0 % |
| **Indicateur : Taux de satisfaction** | | | |
| 6. Recueillir la version des faits de l'employeur lors du dépôt d'une demande de services par un salarié | 90 % | 80,0 % | 74,0 % |
| **Indicateur : Taux de satisfaction** | | | |
| 7. Informer l'employeur sur les services auxquels il a droit et sur le cheminement du traitement du dossier lors du dépôt d'une demande de services par un salarié | 90 % | 84,5 % | 81,0 % |
| **Indicateur : Taux de satisfaction** | | | |
| 8. Soutenir l'employeur dans la démarche avec le salarié en vue de régler le litige lors du dépôt d'une demande de services | 90 % | 76,0 % | 74,0 % |
| **Indicateur : Taux de satisfaction** | | | |
| 9. Établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties lors d'une médiation | 90 % | 80,0 % | 78,5 % |
| **Indicateur : Taux de satisfaction** | | | |

Concernant les résultats du sondage réalisé, la majorité des engagements présentés dans le tableau 1D obtiennent un résultat égal ou supérieur à 80,0 %. À la lecture de ces taux de satisfaction, on peut constater que, tout comme les salariés, les employeurs semblent vouloir être soutenus davantage par la Commission dans le règlement de leurs litiges. Rappelons que les répondants pour le volet employeur du sondage ont fait l'objet d'une plainte de la part d'un de leurs salariés en vertu de la loi.

2. Cet engagement n'a pas été mesuré lors du sondage réalisé en 2013-2014.

## LA GESTION DES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le tableau 2 présente des résultats relatifs aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission.

**TABLEAU 2**
**Plaintes concernant la qualité des services**

| Statut de la plainte | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|
| Plaintes en traitement au début de l'exercice | 11 | 0 |
| Plaintes reçues au cours de l'exercice | 102 | 79 |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice | 108 | 68 |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice : plaintes **fondées** | 23 | 21 |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice : plaintes **non fondées** | 85 | 47 |
| Plaintes en traitement à la fin de l'exercice | 5 | 11 |

L'exercice financier 2013-2014 a débuté avec un inventaire de 11 plaintes ouvertes, issues de l'année antérieure. Au cours de l'année, 102 plaintes sur la qualité des services ont été adressées à la Commission comparativement à 79 lors de l'exercice précédent. Cependant, la moyenne observée au cours des dernières années se situe autour d'une centaine de plaintes.

Le traitement de 108 plaintes a été mené à terme, laissant à la fin de l'exercice un inventaire de 5 plaintes. Les plaintes fermées provenaient de salariés dans 72 % des cas, d'employeurs dans 26 % des cas et d'autres types d'intervenants dans 2 % des cas. Parmi les 108 plaintes fermées, 23 ont été considérées comme fondées.

Les plaintes fondées font systématiquement l'objet d'un suivi, et, selon le cas, des recommandations sont formulées afin d'améliorer la qualité des services. En 2013-2014, des mesures correctives ont été appliquées dans 100 % des cas. L'engagement de la Déclaration de services aux citoyens visant une première communication avec le client ou la cliente dans un délai maximum de deux jours ouvrables suivant le dépôt d'une plainte sur la qualité des services a, quant à lui, été respecté pour 93,5 % des plaintes fermées en 2013-2014.

# LE PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

Le Plan stratégique 2012-2016 de la Commission a été déposé à l'Assemblée nationale le 6 juin 2012. Ce plan, qui s'inscrit en continuité avec le plan précédent, s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission ont été fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition.

## ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014

**TABLEAU 3**
**Sommaire des résultats du Plan stratégique 2012-2016**

| Objectifs | Niveau d'atteinte de l'objectif au 31 mars 2014[1] |
|---|---|
| 1. D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission. | Partiellement atteint |
| 2. D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges. | Partiellement atteint |
| 3. D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi. | En voie de réalisation |
| 4. D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle | Partiellement atteint |
| 5. D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre. | Partiellement atteint |

1. **Grille d'évaluation**
   - Atteint : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.
   - Partiellement atteint : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.
   - En voie de réalisation : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie de réalisation, mais aucune d'entre elles n'est réalisée.

Le sommaire des résultats, présenté au tableau 3, montre qu'au 31 mars 2014 quatre des cinq objectifs du plan stratégique étaient partiellement atteints et un objectif était en voie de réalisation. En ce qui concerne les cibles du plan stratégique, onze des vingt cibles avaient été réalisées, et ce, à l'intérieur des échéanciers prévus.

Les pages qui suivent présentent les résultats de l'état d'avancement de chacun des objectifs du Plan stratégique 2012-2016 au 31 mars 2014.

## ORIENTATION 1

## Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail.

### OBJECTIF 1

D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission.

**Niveau d'atteinte de l'objectif**

| Cibles et indicateurs | Résultats au 31 mars 2014 |
|---|---|
| 1. D'ici le 30 septembre 2012, avoir réalisé un bilan du programme de prévention 2009-2012. | Réalisé |
| **Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption du bilan à la direction** | 26 septembre 2012 |
| 2. D'ici le 31 décembre 2013, avoir réalisé l'actualisation du programme de prévention, soit la mise à jour de ses composantes. | Réalisé |
| **Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de l'actualisation du programme** | 10 décembre 2013 |
| 3. D'ici le 31 mars 2014, avoir réalisé la consolidation du programme de prévention, soit l'élaboration d'une stratégie en matière de partenariat et d'une stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale. | Réalisé |
| **Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de la consolidation du programme** | 24 mars 2014 |
| 4. D'ici le 31 décembre 2014, avoir adopté la politique de prévention actualisée. | Non débuté |
| **Indicateur : Dates d'adoption et de diffusion de la politique de prévention actualisée** | – |

### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a adopté, le 10 décembre 2013, un nouveau programme de prévention portant sur la période 2014-2018. Ce programme constitue un rouage important de la prévention, puisqu'il cible les clientèles, les secteurs d'activité et les normes qui seront au centre des efforts de prévention au cours des prochaines années. La Commission a rendu public sur son site Internet, le 17 février 2014, ce nouveau programme de prévention sur le thème Consolider, Concerter, Agir.

La Stratégie en matière de partenariat a été adoptée par les autorités de la Commission le 24 mars 2014. Les travaux entourant l'élaboration de la stratégie ont débuté à l'été 2012 avec la production d'un diagnostic organisationnel en matière de partenariat. Ce diagnostic a été réalisé au moyen de consultations internes, de différentes études sur les besoins

des partenaires et des employeurs et d'un exercice d'étalonnage auprès d'organismes publics québécois. Cette réflexion a servi de fondement à l'élaboration de la Stratégie en matière de partenariat.

La Stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale a également été adoptée par la Commission le 24 mars 2014. Un exercice d'étalonnage auprès de ministères et d'organismes gouvernementaux québécois faisant de l'intervention pénale a été réalisé afin de s'inspirer de leurs pratiques pour élaborer la stratégie. Cette dernière présente notamment de nouveaux moyens coercitifs à mettre en place afin de dissuader les employeurs contrevenants, en particulier les récalcitrants, de contrevenir à la loi.

## OBJECTIF 2

**D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.**

**Niveau d'atteinte de l'objectif**

| Cibles et indicateurs | Résultats au 31 mars 2014 |
|---|---|
| 1. D'ici le 31 mars 2013, avoir réalisé un diagnostic de la situation actuelle en matière de responsabilisation et avoir défini les besoins spécifiques des employeurs. | Réalisé |
| **Indicateur : Date de dépôt du rapport à la direction** | 28 mars 2013 |
| 2. D'ici le 30 juin 2013, se doter d'un cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés. | Réalisé |
| **Indicateur : Date d'adoption du cadre d'intervention** | 18 juin 2013 |
| 3. D'ici le 31 mars 2015, avoir mis en place les éléments nécessaires à l'opérationnalisation du cadre d'intervention : | En voie de réalisation |
| Phase 1 : Réviser les façons de faire visant à soutenir la clientèle et le personnel (31 mars 2014). | Complété |
| **Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 1** | 24 mars 2014 |
| Phase 2 : Disposer du personnel formé à l'opérationnalisation du cadre d'intervention (31 mars 2015). | Non débuté |
| **Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 2** | – |
| 4. À partir du 1er avril 2015, mettre en œuvre le cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés. | Non débuté |
| **Indicateur : Date de mise en œuvre du cadre d'intervention** | – |

## Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le 18 juin 2013, la Commission s'est dotée d'un cadre d'intervention portant sur la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés dans la résolution de leurs litiges. Ce cadre repose sur des principes directeurs constituant une définition des rôles et responsabilités de la Commission, des employeurs et des salariés en matière de responsabilisation et d'implication. Il propose également une stratégie d'intervention qui définit les enjeux ainsi que les axes d'intervention à cet égard.

En fonction des principes établis dans le cadre d'intervention, une révision des processus a été réalisée en vue de consolider les façons de faire de la Commission en matière de responsabilisation des employeurs et d'implication des salariés.

## OBJECTIF 3

**D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.**

**Niveau d'atteinte de l'objectif**

| Cibles et indicateurs | Résultats au 31 mars 2014 |
|---|---|
| 1. D'ici le 31 mars 2016, s'être documenté sur les questions suivantes : | – |
| L'étalement des heures | Travaux en cours |
| Les agences de placement | Réalisé |
| Les travailleurs migrants | Non débuté |
| Le profil des travailleurs de l'économie du savoir | Travaux en cours |
| Le profil des salariés déposant une plainte en vertu de la loi | Travaux en cours |
| **Indicateur : Date du dépôt des rapports à la direction**<br>– Agences de placement<br>– Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions à la Loi sur les normes du travail | <br>18 décembre 2012<br>16 décembre 2013 |
| 2. D'ici le 31 mars 2016, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi. | Non débuté |
| **Indicateur : Date du dépôt du rapport de l'administration du sondage** | – |
| 3. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place un registre centralisé des propositions de modifications législatives. | En voie de réalisation |
| **Indicateur : Date de la mise en place du registre** | – |
| 4. D'ici le 31 mars 2016, avoir tenu un événement public visant la diffusion des travaux de la Commission. | En voie de réalisation |
| **Indicateur : Date de la tenue de l'événement public** | – |

## Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En 2013-2014, la Commission a poursuivi ses travaux pour documenter les questions relatives à la connaissance de l'évolution du marché du travail. Plus précisément, les questions ont porté sur l'étalement des heures, le profil des travailleurs de l'économie du savoir ainsi que celui des salariés ayant déposé une plainte en vertu des dispositions sur le harcèlement psychologique.

Par ailleurs, la Commission a produit un rapport complémentaire qui s'intitule Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions à la Loi sur les normes du travail. Ce document a été déposé dans le site Internet de la Commission le 16 décembre 2013. Cette étude s'intéresse plus particulièrement aux salariés victimes de trois infractions ou plus à la Loi sur les normes du travail et aux salariés d'agences immigrants.

La Commission a également amorcé ses travaux visant à mettre en place un registre centralisé concernant les suggestions d'amélioration à la Loi sur les normes du travail.

Enfin, les travaux préparatoires pour l'organisation de la journée thématique marquant l'anniversaire des dix ans de la mise en application des dispositions de la loi en matière de harcèlement psychologique sont en cours de réalisation. La tenue de l'événement est prévue le 12 juin 2014.

## ORIENTATION 2

## Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de service.

### OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle.

**Niveau d'atteinte de l'objectif**

| Cibles et indicateurs | Résultats au 31 mars 2014 |
|---|---|
| 1. D'ici le 31 mars 2013, avoir instauré un mécanisme de veille stratégique continu concernant la prestation de services à la clientèle et les opportunités offertes par le développement des nouvelles technologies. | Réalisé |
| **Indicateur : Date de mise en application du mécanisme de veille stratégique** | 17 décembre 2012 |
| 2. D'ici le 30 juin 2013, avoir dressé un portrait des données disponibles à la Commission concernant les caractéristiques de la clientèle et avoir ciblé l'ensemble des informations nécessaires afin d'être en mesure de bien identifier les besoins de la clientèle en termes de modes d'accès à nos services : | Réalisé |
| Phase 1 : Diagnostic sur les outils disponibles permettant de recueillir des données sur les caractéristiques de la clientèle de la Commission en fonction de l'utilisation de ses différents canaux (30 septembre 2012). | Complété |
| **Indicateur : Date de dépôt du diagnostic** | 26 septembre 2012 |
| Phase 2 : Identification des besoins de la clientèle en termes de modes d'accès (31 mars 2013). | Complété |
| **Indicateur : Date de dépôt du rapport précisant les besoins** | 19 mars 2013 |
| 3. D'ici le 31 mars 2014, avoir élaboré et mis en œuvre une solution visant à améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne. | Réalisé |
| **Indicateur : Date de mise en service de la version améliorée du dépôt de plaintes en ligne** | 7 mars 2013 |
| 4. D'ici le 31 mars 2015, se doter d'une stratégie multimode qui prend en compte les caractéristiques et les besoins de la clientèle (salariés et employeurs) en fonction des modes d'accès aux services. | En voie de réalisation |
| **Indicateur : Date de dépôt d'un rapport faisant état d'une stratégie au regard de l'approche multimode de la Commission pour les prochaines années et des outils à proposer à la clientèle en fonction de ses besoins** | – |

## Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a élaboré et adopté, le 22 octobre 2013, un mandat pour la conception de la stratégie multimode. La première étape du mandat consistait à définir les principes et orientations qui soutiendront le nouveau modèle de prestation de services à la clientèle de la Commission. Ces principes et orientations ont été adoptés par la direction le 24 mars 2014.

## ORIENTATION 3

## Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser notre mission.

### OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre.

**Niveau d'atteinte de l'objectif**

| Cibles et indicateurs | Résultats au 31 mars 2014 |
|---|---|
| 1. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre (GPMO) permettant d'identifier les emplois critiques, d'assurer le transfert de l'expertise lors des départs, la fidélisation et la relève du personnel. | Réalisé |
| **Indicateur : Date de dépôt du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre** | 22 janvier 2013 |
| 2. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place 70 % des mesures du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre. | En voie de réalisation |
| **Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées** | 54,5 % |
| 3. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme d'attraction de la main-d'œuvre afin de promouvoir les emplois disponibles à la Commission et d'offrir un environnement de travail stimulant. | Réalisé |
| **Indicateur : Date de dépôt du programme d'attraction de la main-d'œuvre** | 22 janvier 2013 |
| 4. D'ici le 31 mars 2014, avoir mis en place 80 % des mesures du programme d'attraction de la main-d'œuvre. | Réalisé |
| **Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées** | 81,8 % |

### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au regard de cet objectif, la Commission s'est dotée d'une stratégie de gestion de la main-d'œuvre qui inclut deux programmes, soit la gestion et la planification de la main-d'œuvre et l'attraction de la main-d'œuvre.

Le premier programme se déploie en trois grands axes comprenant onze mesures. Ces trois axes sont la planification de la main-d'œuvre, la gestion de l'expertise et la fidélisation. Au 31 mars 2014, 54,5 % des mesures étaient réalisées.

Le deuxième programme comprend également trois grands axes et onze mesures. Ces trois axes sont les avantages distinctifs, la promotion et l'image de la Commission et les pratiques de recrutement. Au 31 mars 2014, 81,8 % des mesures de ce programme étaient réalisées.

# LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS

## LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

En matière de prévention, la Commission a poursuivi ses activités basées sur ses priorités organisationnelles, soit les normes pécuniaires ciblées, le harcèlement psychologique ainsi que les travailleurs migrants. Plus concrètement, ces priorités ont été soutenues par des activités de prévention, dont des séances d'information, des séminaires, des activités de surveillance comprenant plus précisément des interventions préventives et de conformité. La Commission a également eu recours à divers moyens de communication et de sensibilisation, notamment des campagnes d'information et des placements publicitaires destinés à mieux faire connaître la loi à ses différentes clientèles. La collaboration avec les partenaires pour diffuser de l'information sur la loi s'est également poursuivie.

**TABLEAU 4**

**Résultats des activités de prévention pour les priorités organisationnelles, 2013-2014**

| Moyens d'action | Normes pécuniaires[1] | Harcèlement psychologique | Travailleurs migrants | Total |
|---|---|---|---|---|
| Sensibilisation et information | 381 | 85 | 33 | 568 |
| Surveillance | 1 613 | 174 | 33 | 1 820 |
| **Total** | **1 994** | **328** | **66** | **2 388** |
| **Pourcentage** | **83,5 %** | **13,7 %** | **2,8 %** | **100 %** |

1. Normes pécuniaires : jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletins de paie et pourboires

*Normes pécuniaires*

Au cours de l'exercice 2013-2014, un total de 1 994 activités de prévention axées sur les normes pécuniaires ont été réalisées. Parmi celles-ci, on compte 1 613 activités de surveillance, soit 957 interventions préventives menées, entre autres, auprès de nouveaux employeurs et d'entreprises saisonnières, ainsi que 656 interventions de conformité, principalement dans les secteurs du commerce de détail, de la restauration et de l'hébergement. Ces moyens d'action ont été complétés, notamment, par la tenue de séances d'information auprès des jeunes, la diffusion de chroniques d'information, des placements publicitaires et une campagne en ligne ayant pour thème « Qu'est-ce que je fais ? », laquelle visait à sensibiliser tant les salariés que les employeurs relativement à leurs droits et obligations découlant de la loi. Un séminaire s'adressant aux employeurs a par ailleurs été tenu au printemps 2013 sur le thème « Mieux gérer les congés dans votre entreprise ».

*Harcèlement psychologique*

La Commission a également poursuivi ses efforts de prévention ayant trait au harcèlement psychologique au travail en réalisant 328 activités, dont 174 interventions préventives auprès d'entreprises et 69 séances d'information s'adressant à des employeurs ou à des salariés. De plus, le séminaire offert à l'automne 2013 visait à outiller les employeurs pour « Prévenir et gérer les situations difficiles en entreprise ».

*Travailleurs migrants*

Un total de 66 activités de prévention ont été tenues à l'intention des travailleurs migrants. Deux groupes de salariés ont été principalement ciblés : les aides familiales résidantes et les travailleurs agricoles étrangers. Plusieurs séances d'information ont été données à ces salariés, auxquelles se sont ajoutées des interventions préventives et de conformité auprès de leurs employeurs. Par ailleurs, la Commission a veillé à informer les travailleurs agricoles migrants par le moyen de publicités relatives à la hausse du salaire minimum.

**TABLEAU 5**

**Résultats en matière de surveillance, 2013-2014**

| Résultats | Priorités organisationnelles[1] | Fête nationale | Particularités régionales | Étalement des heures de travail | Industrie du vêtement[2] | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Interventions préventives | 1 140 | 0 | 142 | 0 | 0 | 1 282 |
| Interventions de conformité | 680 | 14 | 526 | 39 | 120 | 1 379 |
| **Total** | **1 820** | **14** | **668** | **39** | **120** | **2 661** |
| Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage | 8 730 | 404 | 10 868 | 591 | 888 | **21 481** |
| Interventions pour lesquelles des infractions ont été constatées qui se sont terminées sans intervention juridique | 244 | 3 | 191 | 9 | 3 | **450** |
| Interventions pour lesquelles des infractions ont été constatées qui ont nécessité une intervention juridique | 41 | 1 | 69 | 2 | 0 | **113** |

1. Normes pécuniaires ciblées, harcèlement psychologique et travailleurs migrants.
2. Depuis l'abolition des décrets de l'industrie du vêtement, la Commission surveille l'application de la loi auprès des employeurs qui auraient été assujettis à ces décrets.

À la lecture du tableau 5, on constate que la Commission a réalisé 2 661 interventions préventives et de conformité. Les 1 820 activités de surveillance liées aux priorités organisationnelles représentent 68 % de l'ensemble des interventions préventives et de conformité. Il y a lieu de noter qu'une grande majorité des entreprises pour lesquelles des infractions ont été constatées se sont volontairement conformées à la loi.

La Commission a également effectué des interventions de conformité au regard de la Loi sur la fête nationale, de même que dans l'industrie du vêtement et auprès des employeurs qui ont obtenu une autorisation d'étaler leurs heures de travail sur une base autre qu'hebdomadaire.

Enfin, une part importante des activités de surveillance a découlé de problématiques propres à chaque région.

## Les interventions en matière pénale

Dans une perspective de prévention, la Commission agit non seulement en amont des infractions, mais également en aval, principalement en matière pénale.

Dans le cadre de ses interventions en matière pénale, la Commission veille à ce que des rapports d'infraction soient rédigés notamment dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de salaire, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels.

**TABLEAU 6**
**Dossiers en matière pénale**

| Résultats du traitement des dossiers | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Dossiers en traitement au début de l'exercice | 118 | 117 | 1 % |
| Rapports d'infraction émis au cours de l'exercice | 219 | 165 | 33 % |
| Dossiers à traiter au cours de l'exercice | 337 | 282 | 20 % |
| Dossiers fermés au cours de l'exercice | 161 | 164 | -2 % |
| Dossiers fermés au cours de l'exercice **sans** jugement[1] | 32 | 45 | -29 % |
| Dossiers fermés au cours de l'exercice **avec** jugement[2] | 129 | 119 | 8 % |
| Dossiers en traitement à la fin de l'exercice | 176 | 118 | 49 % |
| Nombre de condamnations sur poursuites pénales[3] | 115 | 81 | 42 % |
| Montant des amendes[4] | 104 161 $ | 60 204 $ | 73 % |

1. Les motifs sont : retrait d'accusation, défendeur introuvable ou en faillite et poursuite non fondée.
2. Il peut s'agir d'un acquittement ou d'une condamnation.
3. Les condamnations sur poursuites pénales découlent des rapports d'infraction.
4. Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

Le tableau 6 montre qu'au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a émis 219 rapports d'infraction comparativement à 165 au cours de l'exercice précédent. La hausse du nombre de poursuites en matière pénale s'explique principalement par la mise en application de lignes directrices visant à renforcer le caractère dissuasif des interventions de la Commission auprès des employeurs contrevenants.

## Les autres activités de prévention

Le 20 novembre 2012, le gouvernement annonçait dans le discours sur le budget qu'il allait poursuivre sa lutte contre l'évasion fiscale et déployer les efforts nécessaires pour percevoir les sommes qui lui sont dues. Ainsi, cette année encore, la Commission a continué à mener des actions visant à détecter les réseaux illégaux d'agences de placement, à identifier les travailleurs embauchés par celles-ci et à établir des réclamations pour ces derniers lorsqu'une infraction à la Loi sur les normes du travail est constatée.

Ainsi, au cours de la dernière année, l'équipe spécialement constituée à cette fin par la Commission a réalisé 332 interventions de conformité auprès d'employeurs œuvrant dans des secteurs d'activité tels que la transformation alimentaire, la fabrication et les agences de placement de personnel. Près de 43 % des employeurs rencontrés étaient non conformes. La très grande majorité de ces dossiers se sont toutefois réglés sans qu'une intervention juridique soit nécessaire.

La Commission a également réalisé diverses autres activités de communication à caractère préventif, notamment en diffusant de l'information au moyen de son bulletin électronique, le CNT@laUNE, de même qu'en tenant des kiosques d'information dans le cadre de divers salons et expositions.

# LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES DEMANDES DE SERVICES

## LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

**TABLEAU 7**
**Demandes de renseignements**

| Modes de réception | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Appels pris en charge par les préposés | 296 943 | 296 895 | 0,0 % |
| Délai moyen de prise en charge des appels | 53 secondes | 78 secondes | -32,1 % |
| Consultations des capsules préenregistrées | 38 255 | 46 746 | -18,2 % |
| Demandes de renseignements par courriel | 19 168 | 20 074 | -4,5 % |
| Téléchargements de publications | 331 759 | 266 139 | 24,7 % |
| Consultations du site Internet | 2 958 757 | 2 500 141 | 18,3 % |



Le tableau 7 présente le volume des demandes de renseignements acheminées à la Commission, selon le mode de réception.

Le délai moyen de prise en charge des appels par les préposés du Service des renseignements s'est amélioré, passant de 78 secondes en 2012-2013 à 53 secondes en 2013-2014. Quant aux autres variations, on observe une diminution de la consultation des capsules préenregistrées et des demandes de renseignements par courriel. Les téléchargements de publications et les consultations du site Internet affichent une augmentation. Les nombreuses communications qui tendent à amener les salariés et les employeurs à consulter le site Web de la Commission, ainsi que l'utilisation de nouveaux moyens de communication Web tels que les médias sociaux, ont contribué à cette hausse. À titre d'exemple, la campagne Web « Qu'est-ce que je fais ? », diffusée en mars 2014, a amené son lot de visiteurs avec une hausse de plus de 18 000 consultations par rapport au mois précédent. La vidéo de cette campagne a d'ailleurs été vue sur YouTube plus de 248 000 fois.

Concernant les téléchargements de publications, la brochure Les normes du travail au Québec figure au premier rang avec ses 45 482 téléchargements, et sa version anglaise occupe le deuxième rang avec 40 154 téléchargements. Le guide Interprétation et jurisprudence a été téléchargé, pour sa part, à 33 627 reprises.

## LES DEMANDES DE SERVICES

Les tableaux 8 à 13 présentent des résultats du traitement des demandes de services liées à des normes pécuniaires, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, à du harcèlement psychologique et à des normes administratives. Des données additionnelles relatives à certains de ces tableaux sont présentées aux annexes 3 à 9 du présent rapport annuel de gestion.

**TABLEAU 8**

**Volume global de traitement des demandes de services[1]**

| Résultats du traitement des demandes de services | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 12 255 | 13 323 | -8,0 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 36 680 | 39 897 | -8,1 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 48 935 | 53 220 | -8,1 % |
| Demandes fermées sans plainte | 5 717 | 5 066 | 12,9 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice | 30 458 | 35 899 | -15,2 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** intervention juridique[2] | 24 904 | 28 473 | -12,5 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **avec** intervention juridique | 5 554 | 7 426 | -25,2 % |
| Taux de traitement des demandes[3] | 73,9 % | 77,0 % | -3,1 % |
| Taux de traitement des demandes **sans** plainte[4] | 90,1 % | 92,0 % | -1,9 % |
| Taux de traitement des demandes **avec** plainte[5] | 71,5 % | 75,2 % | -3,7 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 12 760 | 12 255 | 4,1 % |

1. Les données de ce tableau ne comprennent pas les demandes de la clientèle relatives à des renseignements généraux, lesquelles sont présentées au tableau 7.
2. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de services par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
3. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
4. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes sans plainte à traiter.
5. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

## TABLEAU 9
### Demandes liées à des normes pécuniaires

| Résultats des demandes liées à des normes pécuniaires | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 7 391 | 8 425 | -12,3 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 18 783 | 19 618 | -4,3 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 26 174 | 28 043 | -6,7 % |
| Demandes fermées sans plainte | 1 511 | 1 243 | 21,6 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice | 17 086 | 19 409 | -12,0 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** intervention juridique[1] | 13 876 | 14 048 | -1,2 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **avec** intervention juridique | 3 210 | 5 361 | -40,1 % |
| Taux de traitement des demandes[2] | 71,1 % | 73,6 % | -2,5 % |
| Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3] | 83,3 % | 85,2 % | -1,9 % |
| Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4] | 70,1 % | 73,0 % | -2,9 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 7 577 | 7 391 | 2,5 % |
| Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours) | 6 | 6,9 | -13,0 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans intervention** juridique (en jours) | 51,1 | 50,4 | 1,4 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **avec intervention** juridique (en jours) | 938,9 | 562,8 | 66,8 % |

1. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de services par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 10**

**Demandes liées à une pratique interdite**

| Résultats des demandes liées à une pratique interdite | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 1 608 | 1 548 | 3,9 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 5 102 | 5 799 | -12,0 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 6 710 | 7 347 | -8,7 % |
| Demandes fermées sans plainte | 1 290 | 1 210 | 6,6 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice | 3 777 | 4 529 | -16,6 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** dépôt à la CRT[1] | 2 874 | 3 778 | -23,9 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT | 903 | 751 | 20,2 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT | 839 | 706 | 18,8 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT | 64 | 45 | 42,2 % |
| Taux de traitement des demandes[2] | 75,5 % | 78,1 % | -2,6 % |
| Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3] | 94,0 % | 95,5 % | -1,5 % |
| Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4] | 70,8 % | 74,5 % | -3,7 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 1 643 | 1 608 | 2,2 % |
| Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours) | 4,5 | 4,8 | -6,3 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans dépôt** à la CRT (en jours) | 56,8 | 44,8 | 26,8 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT (en jours) | 493,8 | 469,6 | 5,2 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **sans audience** devant la CRT (en jours) | 484,3 | 456,2 | 6,2 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **après audience** devant la CRT (en jours) | 619,2 | 679,3 | -8,8 % |

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 11**

**Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante**

| Résultats des demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 2 312 | 2 270 | 1,9 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 6 447 | 7 972 | -19,1 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 8 759 | 10 242 | -14,5 % |
| Demandes fermées sans plainte | 1 333 | 1 137 | 17,2 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice | 4 899 | 6 793 | -27,9 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** dépôt à la CRT[1] | 3 661 | 5 651 | -35,2 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT | 1 238 | 1 142 | 8,4 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT | 1 173 | 1 079 | 8,7 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT | 65 | 63 | 3,2 % |
| Taux de traitement des demandes[2] | 71,1 % | 77,4 % | -6,3 % |
| Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3] | 91,7 % | 94,5 % | -2,8 % |
| Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4] | 67,1 % | 75,2 % | -8,1 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 2 527 | 2 312 | 9,3 % |
| Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours) | 4,2 | 4,6 | -8,7 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans dépôt** à la CRT (en jours) | 64,7 | 41,2 | 57,0 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT (en jours) | 528,7 | 492,5 | 7,4 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **sans audience** devant la CRT (en jours) | 515,7 | 478,9 | 7,7 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **après audience** devant la CRT (en jours) | 762,4 | 725,9 | 5,0 % |

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 12**

**Demandes liées à du harcèlement psychologique**

| Résultats des demandes liées à du harcèlement psychologique | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 661 | 697 | -5,2 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 4 306 | 4 088 | 5,3 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 4 967 | 4 785 | 3,8 % |
| Demandes fermées sans plainte | 1 279 | 1 134 | 12,8 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice | 2 935 | 2 990 | -1,8 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** dépôt à la CRT[1] | 2 736 | 2 821 | -3,0 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT | 199 | 169 | 17,8 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT | 192 | 156 | 23,1 % |
| Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT | 7 | 13 | -46,2 % |
| Taux de traitement des demandes[2] | 84,8 % | 86,2 % | -1,4 % |
| Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3] | 93,5 % | 94,7 % | -1,2 % |
| Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4] | 81,6 % | 83,3 % | -1,7 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 753 | 661 | 13,9 % |
| Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours) | 4,8 | 4,9 | -2,0 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans dépôt** à la CRT (en jours) | 53,7 | 53,8 | -0,2 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT (en jours) | 651,8 | 632,7 | 3,0 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **sans audience** devant la CRT (en jours) | 645,7 | 577,4 | 11,8 % |
| Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **après audience** devant la CRT (en jours) | 821,6 | 1 296,2 | -36,6 % |

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 13**
**Demandes liées à des normes administratives**

| Résultats des demandes liées à des normes administratives | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 283 | 383 | -26,1 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 2 042 | 2 420 | -15,6 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 2 325 | 2 803 | -17,1 % |
| Demandes fermées | 2 065 | 2 520 | -18,1 % |
| Taux de traitement des demandes[1] | 88,8 % | 89,9 % | -1,1 % |
| Taux de traitement des demandes **sans** plainte[2] | 90,5 % | 90,5 % | 0,0 % |
| Taux de traitement des demandes **avec** plainte[3] | 88,5 % | 89,8 % | -1,3 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 260 | 283 | -8,1 % |

1. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
2. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
3. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.



À la lecture des tableaux qui précèdent, on constate que la Commission a reçu en 2013-2014 un volume global de 36 680 demandes de services, soit une diminution de 8,1 % par rapport à l'exercice précédent. À l'exception des demandes liées à du harcèlement psychologique, qui ont affiché une augmentation de 5,3 %, les demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (-19,1 %), à une pratique interdite (-12,0 %) et à une norme pécuniaire (-4,3 %) ont toutes diminué.

Cette diminution est toutefois attribuable à une conjoncture particulière résultant notamment de la combinaison de deux principaux facteurs, soit l'amélioration du dépôt de la plainte en ligne et le traitement du dossier d'un employeur regroupant 1 435 salariés.

Concernant l'amélioration du parcours de la plainte en ligne, la Commission a ajouté, pour l'année 2012-2013, des filtres permettant de rediriger le salarié lorsque les renseignements qu'il a fournis ne répondent pas aux critères de recevabilité prévus par la loi. Le salarié est alors redirigé vers le site Internet ou vers le Service des renseignements.

En ce qui a trait au deuxième facteur énoncé ci-dessus, l'exclusion, pour l'année 2012-2013, des 1 435 demandes de services reçues permet d'obtenir un volume de 38 462 plutôt que 39 897. La variation réelle est donc de -4,6 %. Cette donnée reflète plus justement la réalité et doit être considérée pour la comparaison avec l'exercice précédent.

En 2013-2014, le nombre de demandes fermées sans plainte affichait une augmentation de 12,9 %. Le volume global des plaintes fermées a quant à lui diminué dans une proportion de 15,2 % par rapport à l'exercice précédent. Ce sont les plaintes liées à des normes pécuniaires fermées avec intervention juridique qui ont affiché la plus forte diminution (-40,1 %). Cette baisse s'explique aussi par le dossier volumineux mentionné précédemment. Malgré cette tendance générale à la baisse du volume des plaintes fermées à la Commission, on constate une augmentation du nombre de plaintes fermées après dépôt à la CRT liées à une pratique interdite (20,2 %) et à du harcèlement psychologique (17,8 %).

On observe enfin une augmentation globale du délai moyen de traitement des plaintes fermées à la Commission. Les hausses les plus importantes concernent les plaintes pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (57,0 %) et les plaintes pour une pratique interdite (26,8 %) fermées sans dépôt à la CRT ainsi que celles fermées avec intervention juridique liées à des normes pécuniaires (66,8 %). Cette hausse du délai moyen s'explique notamment par les modifications apportées au parcours de la plainte en ligne.

Les tableaux 14, 15 et 16 présentent les résultats du traitement des activités de médiation, des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail ainsi que des demandes de révision.

**TABLEAU 14**
**Activités de médiation**

| Résultats des activités de médiation | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Médiations offertes | 5 096 | 5 539 | -8,0 % |
| Médiations acceptées | 4 479 | 4 757 | -5,8 % |
| Médiations annulées | 170 | 240 | -29,2 % |
| Médiations effectuées | 4 309 | 4 517 | -4,6 % |
| Médiations effectuées : **avec** entente | 3 254 | 3 231 | 0,7 % |
| Médiations effectuées : **sans** entente | 935 | 1 149 | -18,6 % |
| Médiations effectuées : désistements[1] | 120 | 137 | -12,4 % |
| Taux de règlement[2] | 75,5 % | 71,5 % | 4,0 % |

1. Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
2. Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

À la lecture du tableau 14, on constate que le taux de règlement des médiations (75,5 %) est en hausse par rapport à l'exercice précédent bien que le nombre de médiations effectuées soit en baisse (-4,6 %).

**TABLEAU 15**
**Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail**

| Résultats des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 1 | 12 | -91,7 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 218 | 190 | 14,7 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 219 | 202 | 8,4 % |
| Demandes fermées au cours de l'exercice | 205 | 201 | 2,0 % |
| Demandes fermées au cours de l'exercice : autorisées | 178 | 180 | -1,1 % |
| Demandes fermées au cours de l'exercice : refusées | 19 | 11 | 72,7 % |
| Demandes fermées au cours de l'exercice : désistements | 8 | 10 | -20,0 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 14 | 1 | 1 300,0 % |
| Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées | 6 368 | 6 431 | -1,0 % |

Le tableau 15 montre que le volume des demandes adressées à la Commission par un employeur qui souhaite obtenir l'autorisation d'étaler les heures de travail de ses salariés sur une base autre qu'hebdomadaire a augmenté de 14,7 % par rapport à l'exercice précédent. Le volume de salariés visés par ces demandes est, quant à lui, demeuré stable.



**TABLEAU 16**
**Demandes de révision**

| Résultats des demandes de révision | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Demandes en traitement au début de l'exercice | 84 | 78 | 7,7 % |
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 918 | 939 | -2,2 % |
| Total des demandes à traiter au cours de l'exercice | 1 002 | 1 017 | -1,5 % |
| Demandes réglées au cours de l'exercice | 957 | 933 | 2,6 % |
| Demandes réglées au cours de l'exercice : accordées | 257 | 235 | 9,4 % |
| Demandes réglées au cours de l'exercice : refusées | 688 | 673 | 2,2 % |
| Demandes réglées au cours de l'exercice : réglées sans la nécessité d'une décision[1] | 12 | 25 | -52,0 % |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice | 45 | 84 | -46,4 % |

1. Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

À la lecture du tableau 16, on constate que le volume des demandes de révision reçues au cours de l'exercice a légèrement diminué (-2,2 %). La proportion de demandes refusées et accordées est demeurée stable.

# LA GESTION DES RESSOURCES

## LES RESSOURCES HUMAINES

Pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission comptait, au 31 mars 2014, 541 employés : 463 réguliers et 78 occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2013, la Commission employait 558 personnes : 473 employés réguliers et 85 employés occasionnels. Au cours de l'exercice, elle a ainsi utilisé 497,4 équivalents temps complet (ETC[3]). La Commission s'est donc conformée à la cible de 500,05 ETC établie par la Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014 de la Commission. Quant au nombre d'employés réguliers ayant confirmé leur retraite pour l'exercice 2013-2014, il s'établit à 21. Par ailleurs, afin de se conformer aux orientations du gouvernement exprimées par la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette[4], la Commission n'a versé aucune somme à titre de bonis au rendement à ses cadres et aux cadres juridiques au cours du présent exercice.

Les tableaux qui suivent présentent la répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs, le taux de départs volontaires du personnel régulier, les dépenses encourues en matière de formation et de perfectionnement du personnel, les bonis octroyés au personnel-cadre ainsi que le nombre d'employés ayant pris leur retraite.

---

3. L'ETC est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Il représente le ratio entre la prestation de travail d'un employé au cours de l'année par rapport à celle d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprises dans un équivalent temps complet. La Commission inclut les départs en préretraite dans le calcul de ses ETC.
4. L.R.Q. 2010, chapitre 20.

## TABLEAU 17

**Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs**

17A – Nombre de personnes au 31 mars 2014

| Secteurs | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Présidence et Direction de la vérification interne | 8 | 8 | 0 % |
| Secrétariat général et Direction des affaires corporatives | 19 | 16 | 18,8 % |
| Vice-présidence des services à l'organisation et des communications | 53 | 54 | (1,9) % |
| Direction générale des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise | 45 | 52 | (13,5) % |
| Vice-présidence des services à la clientèle | 318 | 336 | (5,4) % |
| Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels | 98 | 92 | 6,5 % |
| **Total** | **541** | **558** | **(3,1) %** |

17B – Effectif utilisé au cours de l'exercice 2013-2014[1]

| Secteurs | 2013-2014 | 2012-2013 | Variation |
|---|---|---|---|
| Présidence et Direction de la vérification interne | 8,1 | 7,8 | 3,8 % |
| Secrétariat général et Direction des affaires corporatives | 16,4 | 14,6 | 12,3 % |
| Vice-présidence des services à l'organisation et des communications | 48,4 | 51,2 | (5,5) % |
| Direction générale des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise | 46,7 | 46,1 | 1,3 % |
| Vice-présidence des services à la clientèle | 293,5 | 301,3 | (2,6) % |
| Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels | 84,3 | 80,1 | 5,2 % |
| **Total** | **497,4** | **501,1** | **(0,7) %** |

1. Effectif utilisé : consommation entre le 1er avril et le 31 mars (y compris les préretraites).

## TABLEAU 18

**Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier[5]**

| Année financière | Taux de départ volontaire |
|---|---|
| 2013-2014 | 8,9 % |
| 2012-2013 | 10,3 %[1] |

1. Le taux publié dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 était au 31 décembre 2012.

5. Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés « réguliers », c'est-à-dire le nombre de personnes engagées sur une base permanente qui ont volontairement quitté la Commission pour la retraite ou à la suite d'une démission, en plus des mouvements de sortie de type mutation, durant une période de référence, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

## TABLEAU 19

**Formation et perfectionnement du personnel**

19A – Personnel d'encadrement

| Personnel d'encadrement | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|
| Total de jours-personnes de formation | 282 | 157 |
| Moyenne de jours par employé | 9,4 | 4,8 |
| Dépenses totales (sans les salaires) | 76 470 $ | 44 500 $ |
| Dépenses totales (y compris les salaires) | 195 442 $ | 102 151 $ |
| Pourcentage de la masse salariale alloué | 5,5 % | 3,0 % |

19B – Ensemble du personnel

| Ensemble du personnel (y compris les cadres) | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|
| Total de jours-personnes de formation | 1 977 | 2 094 |
| Moyenne de jours par employé | 3,7 | 3,8 |
| Dépenses totales (sans les salaires) | 299 670 $ | 352 803 $ |
| Dépenses totales (y compris les salaires)[1] | 880 266 $ | 790 601 $ |
| Pourcentage de la masse salariale alloué | 2,9 % | 2,7 % |

1. Incluant le salaire des formateurs.

19C – Catégories de dépenses réalisées (sans les salaires)

| Catégories de dépenses | 2013-2014 | 2012-2013 |
|---|---|---|
| Congrès, colloques, études et perfectionnement | 239 749 $ | 289 703 $ |
| Frais de déplacement | 59 921 $ | 63 100 $ |
| **Total** | **299 670 $** | **352 803 $** |

## TABLEAU 20

**Bonis au rendement des cadres (nombre et montant total) en 2013-2014**
(Période d'évaluation 2012-2013)

| Statut | Nombre de bonis au rendement | Montant total |
|---|---|---|
| Cadres | 0,0 | 0,0 $ |
| Cadres juridiques | 0,0 | 0,0 $ |
| Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein | 0,0 | 0,0 $ |
| **Total** | **0,0** | **0,0 $** |

## TABLEAU 21

**Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégorie d'emploi**

| Année financière | Cadre | Professionnel | Fonctionnaire |
|---|---|---|---|
| 2013-2014 | 3 | 5 | 13 |
| 2012-2013 | 3 | 6 | 12 |

# LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Afin de soutenir la prestation de services à sa clientèle, de maintenir la qualité de ses services et d'assurer la continuité de ses activités de façon sécuritaire, la Commission doit disposer de ressources informationnelles (RI) agiles et performantes en plus d'en assurer la gouvernance.

## LA GOUVERNANCE DES PROJETS

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a amélioré ses processus et ses outils en gestion de projet afin de gérer les initiatives en RI de manière efficace et efficiente, tout en assurant l'alignement stratégique avec les objectifs et les priorités d'affaires de l'organisation.

Le portefeuille de projets organisationnels 2013-2014 comportait des projets en RI, ventilés selon trois domaines d'intervention : l'amélioration de la prestation de services, le soutien à la prestation de services et le soutien à l'organisation. Le tableau 22 présente la répartition détaillée des investissements selon ces domaines d'intervention.

**TABLEAU 22**
**Portefeuille des projets organisationnels en ressources informationnelles, 2013-2014**

22A – Prestation de services

| Prestation de services | Nombre de projets | Investissements (en milliers de dollars) |
|---|---|---|
| Services en ligne et de mobilité | 2 | 26,9 $ |
| Prévention | 1 | 17,6 $ |
| **Total** | **3** | **44,5 $** |

22B – Soutien à la prestation de services

| Soutien à la prestation de services | Nombre de projets | Investissements (en milliers de dollars) |
|---|---|---|
| Amélioration des processus de prestation de services | 4 | 82,7 $ |
| Évolution des systèmes de mission | 1 | 123,5 $ |
| **Total** | **5** | **206,2 $** |

22C – Soutien à l'organisation

| Soutien à l'organisation | Nombre de projets | Investissements (en milliers de dollars) |
|---|---|---|
| Amélioration des processus administratifs | 1 | 16,0 $ |
| Évolution des infrastructures technologiques | 7 | 1 554,1 $ |
| Évolution des systèmes de soutien | 4 | 475,2 $ |
| Planification et reddition de compte | 2 | 133,8 $ |
| **Total** | **14** | **2 179,1 $** |

22D – Total des trois catégories

| Catégories | Nombre de projets | Investissements (en milliers de dollars) |
|---|---|---|
| Prestation de services | 3 | 44,5 $ |
| Soutien à la prestation de services | 5 | 206,2 $ |
| Soutien à l'organisation | 14 | 2 179,1 $ |
| **Total des catégories** | **22** | **2 429,8 $** |



# PRINCIPALES RÉALISATIONS 2013-2014

## Prestation de services

En matière de services offerts à la clientèle, les sommes investies ont notamment permis :

- de développer un formulaire d'évaluation en ligne pour améliorer la gestion des séminaires ;
- d'améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne ;
- de développer une version Web de l'application maPaye.

## Soutien à la prestation de services

En ce qui concerne les activités de soutien visant à assurer l'évolution des services à la clientèle et à appuyer les opérations de mission en tirant profit des technologies de l'information, les sommes investies ont permis, entre autres choses :

- d'améliorer le système de mission, notamment au regard de la protection des droits des salariés ;
- de systématiser le traitement des demandes d'accès aux renseignements et aux documents de la Commission.

## Soutien à l'organisation

Enfin, pour les activités de soutien visant à assurer l'amélioration et l'évolution des processus administratifs, la mise en place et le renouvellement des composantes technologiques ainsi que le soutien à la gestion et à la reddition de comptes, les sommes investies ont notamment permis :

- de mettre en place de nouvelles infrastructures technologiques, soit un système d'alimentation électrique de secours et un service de visioconférence ;
- de doter la Commission de nouvelles infrastructures informatiques de relève et de mettre à jour la documentation de son Plan de relève informatique (PRI) visant à assurer la continuité des services technologiques en cas de sinistre ;
- de mettre en place un nouveau Centre de services à la clientèle pour la clientèle interne ;
- de doter la Direction des ressources humaines d'un outil permettant la gestion de la main-d'œuvre à la Commission (phase 1) ;
- de mettre en place une solution qui permet de tenir des comités sans papier.

**TABLEAU 23**

**Débours planifiés et réels en ressources informationnelles, 2013-2014**
**(en milliers de dollars)**

| Catégories | Débours planifiés en ressources informationnelles | Débours réels en ressources informationnelles pour l'exercice | Écarts |
|---|---|---|---|
| Projet(s) en ressources informationnelles | 1 838,6 $ | 2 429,8 $ | (591,2) $ |
| Autre(s) activité(s) | 7 372,4 $ | 6 865,8 $ | 506,6 $ |
| **Total** | **9 211,0 $** | **9 295,6 $** | **(84,6) $** |

Le tableau 23 présente les montants planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2013-2014. L'écart négatif de 591,2 k $ entre les débours planifiés et réels de la catégorie « Projet(s) en ressources informationnelles » est attribuable notamment à l'ajout, en cours d'année, du projet de remplacement des unités de stockage centralisées. L'écart de 506,6 k $ entre les débours planifiés et réels de la catégorie « Autre(s) activité(s) » est attribuable principalement au défi de doter certains postes en informatique.

**TABLEAU 24**

**Nombre de projets de développement en ressources informationnelles[6], 2013-2014**

| Projets | Nombre |
|---|---|
| En cours au début de l'exercice | 3 |
| Entrepris au cours de l'exercice | 2 |
| En cours à la fin de l'exercice | 2 |

Parmi les projets inscrits au portefeuille des projets organisationnels en RI 2013-2014, cinq ont été identifiés comme projets de développement. Au 31 mars 2014, trois de ces projets étaient terminés.

6. Comprend uniquement les projets de transformations et d'améliorations majeures.

## LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

La Commission est assujettie à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale ayant pour objet d'établir une vision commune et d'assurer la cohérence et la coordination des interventions en cette matière. Cette directive fixe les objectifs à atteindre et énonce les principes directeurs devant être appliqués pour assurer la sécurité. Elle désigne aussi les intervenants concernés, tout en précisant leurs rôles et leurs responsabilités, et prévoit l'instauration de mécanismes de coordination de l'action gouvernementale.

Dans une perspective d'amélioration continue, la Commission a achevé la mise en place du processus de gestion des correctifs qui vise à protéger les micro-ordinateurs d'éventuelles attaques sur des failles de sécurité et à corriger des bogues qui pourraient compromettre l'intégrité des données.

# LES RESSOURCES FINANCIÈRES

## LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements qui lui permettront de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, tout en tenant compte de sa capacité financière. Elle transmet sa planification budgétaire annuelle et quinquennale au Secrétariat du Conseil du trésor et produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

En ce qui concerne ses revenus, le taux de cotisation des employeurs est demeuré à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, la Commission a continué d'exercer une gestion prudente de ses ressources, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des revenus sur les charges de 8 535 218 $. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des revenus sur les charges était de 6 404 367 $. Il y a lieu de souligner que la mise en application de certaines mesures gouvernementales de réduction des dépenses explique en partie cet excédent.

Enfin, la contribution de la Commission au fonds de la Commission des relations du travail, destinée à pourvoir aux dépenses engagées par cette dernière relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail, a été fixée par décret à 8 380 553 $ pour l'exercice clos le 31 mars 2014. Le montant pour l'exercice précédent était de 7 106 400 $.



## POLITIQUE D'APPLICATION DES MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES 2010-2014

La Commission s'est dotée d'une politique d'application des mesures de réduction des dépenses pour la période 2010-2014. Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 2 décembre 2010, donne suite à l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. La politique a été approuvée par le gouvernement le 16 février 2011. Elle comporte des mesures sur la masse salariale et sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative dont certaines portent sur la publicité, la formation et les déplacements.

Le tableau 25 présente la cible de réduction au terme de l'exercice 2013-2014 de même que les réductions réalisées en 2013-2014, 2012-2013, 2011-2012 et 2010-2011.

TABLEAU 25

Mesures de réduction des dépenses, 2010-2014

| Type de dépense | Cible de réduction au terme de l'exercice 2013-2014 | Réduction réalisée en 2013-2014 | Réduction réalisée en 2012-2013 | Réduction réalisée en 2011-2012 | Réduction réalisée en 2010-2011 |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses de fonctionnement et autres dépenses administratives | 759 785 $ | 759 785 $ | 683 810 $ | 531 850 $ | 303 915 $ |
| Dépenses de publicité, d'édition et de déplacement | 263 355 $ | 263 355 $ | 263 355 $ | 263 355 $ | 263 355 $ |
| TOTAL | 1 324 840 $ | 1 324 840 $ | 993 630 $ | 662 420 $ | 331 210 $ |

De 2010-2011 à 2013-2014, la cible des dépenses de fonctionnement de nature administrative est respectivement de 4, 7, 9 et 10%, soit 759 785$ pour 2013-2014. Quant aux dépenses de publicité, formation et déplacement, la cible de réduction globale est de 25% des dépenses réelles de 2009-2010 pour chacun des quatre exercices financiers, soit 263 355$. En ce qui concerne la rémunération, la politique prévoit qu'elle doit être réduite de 1% de la dépense réelle de 2009-2010 pour l'exercice 2010-2011. Cet effort de réduction doit être récurrent et augmenté à chaque exercice financier du même montant jusqu'en 2013-2014. Ainsi, pour 2013-2014, la cible de réduction s'élève à 1 324 840$. En 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014, la Commission a respecté l'ensemble de ces cibles de réduction.

# LA GESTION DES RISQUES

En matière de gouvernance, la Commission des normes du travail a mis en place, depuis 2011, une démarche structurée en matière de gestion intégrée des risques. Une politique de gestion des risques de même qu'un processus d'application continue de la gestion intégrée des risques sont en application depuis ce temps.

Par ailleurs, la Commission a terminé un cycle en gestion des risques et en a entamé un nouveau à l'automne 2013. L'Analyse des risques organisationnels 2013, qui inclut l'identification, l'évaluation et le traitement à apporter aux risques, a d'ailleurs été adoptée par le conseil d'administration en décembre de cette même année. Celle-ci révèle notamment que la Commission a suffisamment de contrôles en place pour maîtriser les risques identifiés.

Soulignons enfin que la gestion des risques est une démarche structurée issue d'une réflexion organisationnelle qui permet de dégager les risques potentiels, de même que les occasions qui peuvent y être associées.

# LES ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

## TABLE DES MATIÈRES


Rapport de la direction . . . . . 68

Rapport de l'auditeur indépendant . . . . 69

États financiers . . . . . 71

- État des résultats et excédent cumulé . . . . 71
- État de la situation financière . . . . . 72
- État de la variation des actifs financiers nets . . . . . 73
- État des flux de trésorerie . . . . . 74
- Notes complémentaires . . . . . 75

# RAPPORT DE LA DIRECTION

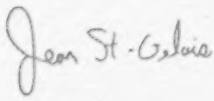
Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

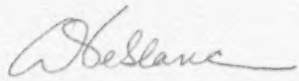
La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'adoption au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



**Jean St-Gelais**
Président-directeur général



**Diane Leblanc, Adm. A., ASC**
Vice-présidente des services
à l'organisation et des communications

Québec, le 28 août 2014

# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

**Rapport sur les états financiers**

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des normes du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

*Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

*Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des normes du travail au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

**Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires**

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

**Michel Samson, CPA auditeur, CA**

Québec, le 28 août 2014

# ÉTAT DES RÉSULTATS ET EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

| | Budget | 2014 | 2013 |
|---|---|---|---|
| **REVENUS** | | | |
| Cotisations des employeurs (note 3) | 66 064 865 $ | 68 012 754 $ | 65 606 656 $ |
| Intérêts | 993 380 | 910 147 | 854 016 |
| Autres (note 4) | 148 945 | 187 551 | 396 318 |
| Total des revenus | 67 207 190 | 69 110 452 | 66 856 990 |
| **CHARGES** | | | |
| Traitements et avantages sociaux | 39 637 430 | 37 570 350 | 37 688 576 |
| Services professionnels et administratifs | 4 862 215 | 4 036 120 | 4 352 440 |
| Frais de déplacement | 1 044 785 | 841 582 | 949 706 |
| Télécommunications et courrier | 1 199 200 | 1 211 367 | 1 260 217 |
| Publicité et information | 728 545 | 408 563 | 616 957 |
| Location de locaux, d'équipement et autres | 4 343 665 | 4 118 277 | 4 127 803 |
| Entretien | 860 195 | 975 993 | 1 011 774 |
| Fournitures | 394 370 | 292 296 | 414 620 |
| Intérêts sur la dette à long terme | – | 1 009 | 1 627 |
| Perte nette sur disposition d'immobilisations corporelles | – | 152 | – |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 2 826 490 | 2 738 972 | 2 922 503 |
| Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 5) | 8 720 100 | 8 380 553 | 7 106 400 |
| Total des charges | 64 616 995 | 60 575 234 | 60 452 623 |
| **EXCÉDENT DE L'EXERCICE LIÉ AUX ACTIVITÉS** | 2 590 195 $ | 8 535 218 | 6 404 367 |
| **EXCÉDENT CUMULÉ LIÉ AUX ACTIVITÉS AU DÉBUT** | | 80 748 706 | 74 344 339 |
| **EXCÉDENT CUMULÉ LIÉ AUX ACTIVITÉS À LA FIN** | | 89 283 924 $ | 80 748 706 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

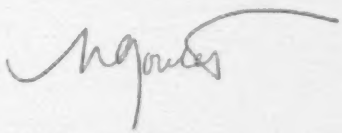
# ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **ACTIFS FINANCIERS** | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 13) | **23 527 861 $** | 20 726 978 $ |
| Placements de portefeuille (note 6) | **74 000 000** | 67 000 000 |
| Créances | **2 742 419** | 2 270 952 |
| Intérêts courus | **97 749** | 89 758 |
| Total des actifs financiers | **100 368 029** | 90 087 688 |
| **PASSIFS** | | |
| Charges à payer et frais courus | **3 253 070** | 2 360 766 |
| Déductions à la source à payer | **794 496** | 628 883 |
| Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 7) | **267 165** | 266 638 |
| Cotisations perçues d'avance | **1 112 060** | 373 521 |
| Provision pour vacances (note 8) | **4 071 946** | 4 145 903 |
| Dette à long terme | **–** | 197 621 |
| Provision pour congés de maladie (note 8) | **7 651 750** | 8 044 368 |
| Total des passifs | **17 150 487** | 16 017 700 |
| **ACTIFS FINANCIERS NETS** | **83 217 542** | 74 069 988 |
| **ACTIFS NON FINANCIERS** | | |
| Immobilisations corporelles (note 9) | **5 675 066** | 6 192 798 |
| Charges payées d'avance | **391 316** | 485 920 |
| Total des actifs non financiers | **6 066 382** | 6 678 718 |
| **EXCÉDENT CUMULÉ** (note 10) | **89 283 924 $** | 80 748 706 $ |

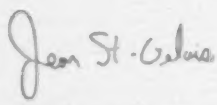
**OBLIGATIONS CONTRACTUELLES** (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,



**Nathalie Goulet**
Membre du conseil d'administration
et du comité de vérification



**Jean St-Gelais**
Président-directeur général

# ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

| | Budget | 2014 | 2013 |
|---|---|---|---|
| **EXCÉDENT DE L'EXERCICE LIÉ AUX ACTIVITÉS** | 2 590 195 $ | 8 535 218 $ | 6 404 367 $ |
| Acquisitions d'immobilisations corporelles | (1 627 890) | (2 221 392) | (1 418 447) |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 2 826 490 | 2 738 972 | 2 922 503 |
| Perte nette sur disposition d'immobilisations corporelles | – | 152 | – |
| Sous-total | 1 198 600 | 517 732 | 1 504 056 |
| Acquisitions de charges payées d'avance | – | (391 316) | (485 920) |
| Utilisation des charges payées d'avance | – | 485 920 | 372 630 |
| Sous-total | – | 94 604 | (113 290) |
| **AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS** | 3 788 795 $ | 9 147 554 | 7 795 133 |
| **ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT** | | 74 069 988 | 66 274 855 |
| **ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN** | | 83 217 542 $ | 74 069 988 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT** | | |
| Excédent de l'exercice lié aux activités | 8 535 218 $ | 6 404 367 $ |
| Élément sans incidence sur la trésorerie : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 2 738 972 | 2 922 503 |
| Perte nette sur disposition d'immobilisations corporelles | 152 | – |
| Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 12) | 755 329 | (481 067) |
| **Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement** | 12 029 671 | 8 845 803 |
| **ACTIVITÉS DE PLACEMENT** | | |
| Placements effectués | (74 000 000) | (72 000 000) |
| Produit de disposition de placements | 67 000 000 | 64 500 000 |
| **Flux de trésorerie liés aux activités de placement** | (7 000 000) | (7 500 000) |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS** | | |
| Acquisitions d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations | (2 031 167) | (1 295 844) |
| **ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | |
| Emprunt à long terme | – | 214 066 |
| Remboursement de la dette à long terme | (197 621) | (16 445) |
| **Flux de trésorerie liés aux activités de financement** | (197 621) | 197 621 |
| **AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE** | 2 800 883 | 247 580 |
| **TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT** | 20 726 978 | 20 479 398 |
| **TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN** (note 13) | 23 527 861 $ | 20 726 978 $ |
| **Information supplémentaire** | | |
| Intérêts reçus | 902 156 $ | 850 385 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES
# AU 31 MARS 2014

## 1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

## 2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis par la Commission selon le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public, et elle applique le modèle de présentation recommandé par ce manuel. Toute autre source utilisée dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

### Estimations et hypothèses

La préparation des états financiers de la Commission conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations corporelles, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

### État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

## INSTRUMENTS FINANCIERS

Les actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent de la trésorerie et équivalents de trésorerie, des placements de portefeuille, des créances et des intérêts courus.

Les passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent des charges à payer et frais courus, de la provision pour vacances et de la dette à long terme.

À la fin de chaque exercice, pour tous les actifs financiers, la Commission détermine s'il existe un indice qu'un actif financier s'est déprécié. Les actifs financiers sont dépréciés lorsqu'il existe des indications objectives qu'un actif financier a subi une réduction de valeur. Le montant de la réduction de valeur est comptabilisé aux résultats.

## REVENUS

### Cotisations des employeurs

Revenu Québec remet annuellement à la Commission les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie pour l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs.

### Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux revenus après considération d'un passif équivalant au plus élevé des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

## ACTIFS FINANCIERS

### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse et les placements dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

### Placements de portefeuille

Les placements de portefeuille comprennent des placements à court terme ayant une échéance supérieure à trois mois à partir de la date d'acquisition.

Lorsqu'un placement de portefeuille subit une moins-value durable, sa valeur comptable est réduite pour tenir compte de cette moins-value. Cette réduction de valeur est prise en compte dans l'état des résultats. Lorsque la valeur comptable d'un placement de portefeuille a été réduite pour tenir compte d'une moins-value, cette réduction ne peut être annulée s'il se trouve que la valeur du placement remonte par la suite.

## PASSIFS

### Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux revenus des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

### Avantages sociaux futurs

#### Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

#### Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables établies par la Commission. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

## ACTIFS NON FINANCIERS

Selon leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

#### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

| Catégories | Taux (%) |
|---|---|
| Équipement | 20 |
| Mobilier | 20 |
| Matériel roulant | 33,33 |
| Améliorations locatives | 20 |
| Matériel informatique | 33,33 |
| Logiciels | 33,33 |
| Systèmes informatiques | 10 et 20 |

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Commission à fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter cette baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

## 3. COTISATIONS DES EMPLOYEURS

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Cotisations estimées pour l'exercice | 68 140 432 $ | 65 375 708 $ |
| Cotisations afférentes à des exercices antérieurs | (127 678) | 230 948 |
| Total | 68 012 754 $ | 65 606 656 $ |

## 4. AUTRES REVENUS

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Séminaires aux employeurs | 123 763 $ | 88 541 $ |
| Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs | 64 066 | 53 166 |
| Ventes de publications | 1 972 | 2 993 |
| Réclamations (versées) perçues pour des salariés non retrouvés (note 7) | (2 250) | 251 618 |
| Total | 187 551 $ | 396 318 $ |

## 5. REMBOURSEMENT DE DÉPENSES DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 8 380 553 $ pour l'exercice 2014 (2013 : 7 106 400 $).

## 6. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Dépôts à terme | 39 500 000 $ | 46 000 000 $ |
| Certificats de placement | 34 500 000 | 21 000 000 |
| Total | 74 000 000 $ | 67 000 000 $ |

Les taux d'intérêt fixes varient de 1,36 % à 1,41 % (1,35 % à 1,55 % en 2013). Ces placements viennent à échéance de juillet 2014 à mars 2015 (juillet 2013 à mars 2014 en 2013).

## 7. RÉCLAMATIONS PERÇUES À REMETTRE AUX SALARIÉS

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Solde au début | 266 638 $ | 147 414 $ |
| Plus : réclamations perçues des employeurs | 2 573 931 | 4 274 166 |
| Sous-total | 2 840 569 | 4 421 580 |
| Moins : réclamations versées aux salariés | (2 575 654) | (3 903 324) |
| Virement aux charges (revenus) des réclamations versées (perçues) pour des salariés non retrouvés (note 4) | 2 250 | (251 618) |
| Sous-total | (2 573 404) | (4 154 942) |
| Solde à la fin | 267 165 $ | 266 638 $ |

Lorsqu'un employeur fait défaut de payer à un salarié le salaire qui lui est dû, la Commission peut, pour le compte de ce salarié, réclamer de cet employeur le salaire impayé. L'employeur ne peut acquitter valablement les sommes faisant l'objet de cette réclamation qu'en en faisant remise à la Commission. La Commission remet au salarié le montant ainsi perçu. Seulement les réclamations perçues ou versées pour des salariés non retrouvés sont virées aux résultats de la Commission.

## 8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

### Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2014, le taux de cotisation de la Commission pour le RREGOP a augmenté de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale cotisable, et celui pour le RRPE de 12,30 % à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1er janvier 2014 (0,54 % au 1er janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Commission doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de la Commission, incluant le montant de compensation au RRPE, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 498 568 $ (2013 : 2 119 515 $). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

| Provision pour vacances | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Solde au début | 4 145 903 $ | 3 917 131 $ |
| Charges | 3 233 537 | 3 483 505 |
| Utilisation | (3 307 494) | (3 254 733) |
| Solde à la fin | 4 071 946 $ | 4 145 903 $ |

| Provision pour congés de maladie | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Solde au début | 8 044 368 $ | 7 447 973 $ |
| Charges | 1 439 332 | 2 097 586 |
| Utilisation | (1 831 950) | (1 501 191) |
| Solde à la fin | 7 651 750 $ | 8 044 368 $ |

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquels ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours de salaire. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la Commission, il y a notamment :

| Hypothèses | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Taux d'actualisation | 2,91 % à 3,89 % | 2,25 % à 3,48 % |
| Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation | 3,55 % à 3,80 % | 3,95 % à 4,05 % |
| Durée résiduelle moyenne d'activités des employés en poste | entre 7 et 12 ans | entre 6 et 12 ans |

## 9. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

| | Équipement mobilier et matériel roulant | Améliorations locatives | Matériel informatique et logiciels | Systèmes informatiques | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coût** | | | | | |
| Solde au début | 4 646 233 $ | 6 201 562 $ | 4 960 067 $ | 21 019 235 $ | **36 827 097 $** |
| Acquisitions | 529 069 | 88 365 | 926 179 | 677 779 | **2 221 392** |
| Dispositions | (254 690) | (33 236) | (198 955) | – | **(486 881)** |
| Solde à la fin | 4 920 612 | 6 256 691 | 5 687 291 | 21 697 014 | **38 561 608** |
| **Amortissement cumulé** | | | | | |
| Solde au début | 4 125 263 | 5 896 861 | 4 197 885 | 16 414 290 | **30 634 299** |
| Amortissement | 253 522 | 99 145 | 401 700 | 1 984 605 | **2 738 972** |
| Dispositions | (254 690) | (33 236) | (198 803) | – | **(486 729)** |
| Solde à la fin | 4 124 095 | 5 962 770 | 4 400 782 | 18 398 895 | **32 886 542** |
| **Valeur comptable nette** | 796 517 $ | 293 921 $ | 1 286 509 $ | 3 298 119 $ | **5 675 066 $** |

Les immobilisations corporelles suivantes figurent au total des immobilisations corporelles, mais n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'ont toujours pas été mises en service :

| | |
|---|---|
| Équipement, mobilier et matériel roulant | 175 910 $ |
| Matériel informatique et logiciels | 787 190 |
| Systèmes informatiques | 608 029 |
| | 1 571 129 $ |

| | Équipement mobilier et matériel roulant | Améliorations locatives | Matériel informatique et logiciels | Systèmes informatiques | 2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coût** | | | | | |
| Solde au début | 4 532 632 $ | 6 097 465 $ | 5 015 720 $ | 20 466 922 $ | **36 112 739 $** |
| Acquisitions | 116 217 | 104 097 | 645 820 | 552 313 | **1 418 447** |
| Dispositions | (2 616) | – | (701 473) | – | **(704 089)** |
| Solde à la fin | 4 646 233 | 6 201 562 | 4 960 067 | 21 019 235 | **36 827 097** |
| **Amortissement cumulé** | | | | | |
| Solde au début | 3 920 430 | 5 806 719 | 4 478 281 | 14 210 455 | **28 415 885** |
| Amortissement | 207 449 | 90 142 | 421 077 | 2 203 835 | **2 922 503** |
| Dispositions | (2 616) | – | (701 473) | – | **(704 089)** |
| Solde à la fin | 4 125 263 | 5 896 861 | 4 197 885 | 16 414 290 | **30 634 299** |
| **Valeur comptable nette** | 520 970 $ | 304 701 $ | 762 182 $ | 4 604 945 $ | **6 192 798 $** |

Des systèmes informatiques représentant 563 099 $ figurent au total des immobilisations corporelles, mais n'ont pas été amortis étant donné qu'ils n'ont toujours pas été mis en service.

## 10. EXCÉDENT CUMULÉ

La Commission encaisse environ 97 % (2013 : 98 %) de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé lié aux activités. Ainsi, au 31 mars 2014, l'excédent cumulé lié aux activités de 89 283 924 $ devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations corporelles prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

## 11. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

### Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 472 870 $ pour l'exercice 2014 (2013 : 468 652 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

### Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux échéant à diverses dates jusqu'en 2019. Les engagements contractuels exigibles pour les contrats de location-exploitation se détaillent ainsi au 31 mars 2014 :

| | |
|---|---|
| 2015 | 4 084 749 $ |
| 2016 | 44 907 |
| 2017 | 29 960 |
| 2018 | 16 309 |
| 2019 | 1 330 |
| Total | 4 177 255 $ |

## 12. FLUX DE TRÉSORERIE

| Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **Actifs financiers** | | |
| Créances | (471 467) $ | (248 364) $ |
| Intérêts courus | (7 991) | (3 631) |
| Total de la variation des actifs financiers | (479 458) | (251 995) |
| **Passifs** | | |
| Charges à payer et frais courus | 702 079 | (838 980) |
| Déductions à la source à payer | 165 613 | (574 096) |
| Réclamations perçues à remettre aux salariés | 527 | 119 224 |
| Cotisations perçues d'avance | 738 539 | 352 903 |
| Provision pour vacances | (73 957) | 228 772 |
| Provision pour congés de maladie | (392 618) | 596 395 |
| Total de la variation des passifs | 1 140 183 | (115 782) |
| **Actifs non financiers** | | |
| Charges payées d'avance | 94 604 | (113 290) |
| Total de la variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement | 755 329 $ | (481 067) $ |

**Charges à payer et frais courus**

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des montants relatifs à des acquisitions d'immobilisations corporelles de 472 812 $ (2013 : 282 587 $).

## 13. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie et dans l'état de la situation financière comprennent :

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Encaisse | 13 527 861 $ | 10 726 978 $ |
| Placement au taux de 1,36 % (2013 : 1,26 %) échéant en mai 2014 (2013 : mai 2013) | 10 000 000 | 10 000 000 |
| Total | 23 527 861 $ | 20 726 978 $ |

## 14. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Commission est exposée à divers risques financiers qui découlent de ses activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction de la Commission. Les objectifs poursuivis visent à garantir les flux de trésorerie à court terme et à moyen terme de la Commission en réduisant l'exposition aux risques financiers.

La Commission ne conclut pas de contrats ou d'ententes visant des instruments financiers à des fins spéculatives.

### Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Le risque associé aux créances est réduit, puisqu'elles proviennent principalement du gouvernement du Québec. Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie, aux placements de portefeuille et aux intérêts courus est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis auprès d'institutions financières les mieux cotées par des agences de notation, dans des types de placements sécuritaires tels des certificats de placement et des dépôts à terme. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Commission au risque de crédit.

### Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'entité ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. La Commission considère qu'elle détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et équivalents de trésorerie afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre, le cas échéant, à ses besoins financiers courants, et ce, à un coût raisonnable.

La direction de la Commission estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant, sans aucune échéance déterminée.

| Charges à payer et frais courus | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Moins de 90 jours | 3 247 831 $ | 2 356 483 $ |
| De 90 à 365 jours | 5 239 | 4 283 |
| Total | 3 253 070 $ | 2 360 766 $ |

### Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque: le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Commission est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

### Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Les placements de portefeuille ont une échéance à court terme et n'exposent pas la Commission au risque de flux de trésorerie associé aux fluctuations des taux d'intérêt, puisqu'ils portent intérêt à taux fixe et que la Commission prévoit les détenir jusqu'à échéance.

## 15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

## 16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2013 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014.

# LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

## ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

L'annexe 10 présente les principaux résultats de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi pour l'exercice 2013-2014. Le taux d'embauche, dont la cible gouvernementale est de 25 % pour les membres de groupes cibles, a été plus bas que l'exercice précédent, soit 20,0 % comparativement à 21,3 %. En date du 31 mars 2014, les membres des communautés culturelles représentaient 11,0 % du personnel régulier, ce qui permet d'atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Il s'agit d'une hausse par rapport au taux de 9,3 % de l'exercice précédent. Enfin, le taux de représentativité des personnes handicapées pour l'exercice 2013-2014 est de 3,5 %, ce qui est supérieur à la cible gouvernementale de 2 %. Également, au cours de cet exercice, la Commission a réaffirmé sa volonté de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et a produit son plan d'action annuel à cet égard. De plus, dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, deux projets ont été soumis au Centre de services partagés du Québec pour la cohorte 2013 et ont été financés par ce dernier.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action couvrant la période 2008-2015. Lors de la révision de ce plan, réalisée en mars 2013, un objectif a été ajouté concernant le chantier gouvernemental en culture afin de mieux faire connaître l'évolution des normes du travail et leur contribution à la culture québécoise du travail. L'annexe 11 présente les objectifs poursuivis ainsi que les résultats de la mise en œuvre des mesures de ce plan d'action.

## EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Commission a adopté une politique linguistique qui a été révisée en décembre 2013. Le contenu de cette politique est diffusé dans l'intranet, qui fournit également un accès à plusieurs outils linguistiques. Le comité permanent du français de la Commission, qui assure la mise en œuvre de la politique linguistique, a également produit un aide-mémoire qui a été distribué à l'ensemble du personnel.

## ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission s'assure de respecter les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RDIPRP). Le directeur général des affaires juridiques de la Commission en est la personne responsable désignée.

Le tableau 26 présente le volume des demandes d'accès reçues et traitées en 2013-2014 ainsi que le cheminement de leur traitement par la Commission.

**TABLEAU 26**

**Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission**

| Résultats du traitement | Nombre de demandes 2013-2014 | Nombre de demandes 2012-2013 | Variation (%) |
|---|---|---|---|
| Demandes reçues au cours de l'exercice | 566 | 362 | 56,4 % |
| • Vérifications diligentes | 477 | 283 | 68,6 % |
| • Documents d'un dossier opérationnel | 81 | 73 | 11,0 % |
| • Documents administratifs | 8 | 6 | 33,3 % |
| Demandes traitées au cours de l'exercice[1] | 546 | 345 | 58,3 % |
| • Demandes acceptées | 518 | 307 | 68,7 % |
| • Demandes partiellement acceptées | 23 | 18 | 27,8 % |
| • Demandes refusées | 5[2] | 20[3] | -75,0 % |
| Répartition selon le délai de traitement | – | – | – |
| • Demandes traitées dans un délai de 20 jours et moins | 534 | 272 | 96,3 % |
| • Demandes traitées dans un délai de 21 à 30 jours | 7 | 34 | -79,4 % |
| • Demandes traitées dans un délai de 31 jours et plus | 5 | 39 | -87,2 % |
| Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | 0 | 0 | 0,0 % |
| Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information | 4 | 3 | 33,3 % |

1. Le nombre de demandes traitées exclut les demandes irrecevables et celles en cours de traitement à la fin de l'exercice.
2. Motifs de refus 2013-2014 :
   - Articles 10 al. 2, 14, 14 al.2, 15, 28, 31, 32, 37, 39, 53, 54, 59, 86, 87, 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
3. Motifs de refus 2012-2013 :
   - Articles 9, 14, 28, 31, 32, 37, 39, 47, 53, 54, 59, 73, 86, 86.1, 87, 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
   - Articles 123.3 et 125 de la Loi sur les normes du travail
   - Article 35 du Code civil du Québec
   - Article 308 du Code de procédure civile du Québec
   - Articles 4, 5 et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Ce tableau montre une variation importante du nombre de demandes reçues, principalement liée aux demandes de vérification diligente. Au cours de l'exercice 2013-2014, un nouveau processus informatique a été mis en application. Il permet de soutenir plus adéquatement le personnel dans le traitement des demandes d'accès et des données de gestion qui y sont liées.

Conformément à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RDIPRP), la Commission a rendu accessible dans son site Internet l'ensemble des documents et des renseignements exigés.

Consciente que le comportement des personnes est un facteur déterminant quant au respect des obligations prévues par la loi, la Commission sensibilise régulièrement les membres de son personnel au sujet de l'accès aux renseignements personnels. Par ailleurs, lorsqu'elle communique des données sensibles dans le cadre de recherches ou d'ententes avec ses partenaires, un rappel des obligations et des pratiques en cette matière est fait aux membres du personnel, du personnel d'encadrement ainsi qu'aux partenaires participant à ces échanges en vue de concilier les obligations de confidentialité avec la mission de la Commission.

Enfin, au cours du présent exercice, le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) a poursuivi ses travaux en termes de coordination et de concertation en matière de protection des renseignements personnels. Le comité s'est réuni à huit reprises afin de vérifier et d'approuver les projets et initiatives comportant des enjeux liés à la protection des renseignements personnels.

## RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission en 2013-2014 ni au cours des années précédentes.

# ANNEXES

## ANNEXE 1

### CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

#### Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

## SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

## SECTION II : DEVOIRS ET OBLIGATIONS

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

## SECTION III : ACTIVITÉS POLITIQUES

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

# ANNEXE 2

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### SA MISSION

La Commission des normes du travail a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

### SES VALEURS

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission des normes du travail a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

### SES SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre une gamme de services à la population :

- répondre aux demandes de renseignements ;
- réaliser des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale ;
- mener des opérations de surveillance de l'application de la loi ;
- enquêter à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établir le montant de la réclamation et en demander le règlement ;
- offrir un service de médiation dans le cadre de l'exercice d'un recours prévu par la loi ;
- représenter le salarié devant les tribunaux ou devant la Commission des relations du travail.

### SES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

**Un service multimode**

La Commission des normes du travail s'engage à faciliter l'accès à ses services en vous donnant le choix du mode de communication pour la joindre :

- par téléphone,
- par Internet et par courriel,
- par courrier,
- au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux.

Cependant, pour un accès rapide à ses services, la Commission privilégie les communications par téléphone ou par Internet.

Vous pourrez toutefois, dans certaines circonstances, rencontrer un de ses employés. Communiquez alors avec le Service des renseignements de la Commission pour obtenir plus de renseignements.

### Un service courtois, rapide et personnalisé

Lorsque vous communiquez avec elle, la Commission des normes du travail s'engage à :

- favoriser dans tous ses échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme en réponse à votre demande.

La Commission s'engage également auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, à vous soutenir et à vous outiller afin de favoriser pleinement l'exercice de vos droits.

La Commission s'engage auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous outiller afin que vous appliquiez la loi au sein de votre entreprise.

### Des services adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, la Commission des normes du travail s'engage à vous offrir un accès à l'éventail de ses services adaptés à vos besoins, notamment :

- son site Internet, qui répond aux standards actuels d'accessibilité ;
- son Service des renseignements, dont les deux numéros apparaissent dans toutes ses publications ;
- ses publications qui peuvent, sur demande, être adaptées à votre besoin spécifique, soit par la traduction en braille de la publication ou par sa lecture sur support audio ;
- ses locaux, qui sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### La protection de vos renseignements personnels

La Commission des normes du travail s'engage à assurer la confidentialité et la protection des renseignements que vous lui confiez et à les utiliser uniquement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

## SES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

### En matière d'accessibilité à ses services

Lorsque vous faites appel à ses services, la Commission des normes du travail s'engage également à :

- vous donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé de son Service des renseignements ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à ses capsules d'information sur la loi par l'entremise de son système électronique de renseignements téléphoniques ;
- répondre à votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables ;
- faciliter vos démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi ;
- demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute afin d'offrir de plus en plus de services interactifs dans son site Internet.

**En matière de traitement des demandes de services**

Afin de favoriser pleinement l'exercice des droits des salariés et des obligations des employeurs en matière d'application de la loi, la Commission des normes du travail vise, dès le début de son intervention, à amener les salariés et les employeurs à entreprendre des démarches afin de régler entre eux leur litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire à une norme concernant des montants qui vous seraient dus, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous informer de votre recours selon la loi ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de votre demande de services ;
- vous informer des services auxquels vous avez droit ainsi que du cheminement du traitement de votre demande de services ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous soutenir dans votre démarche auprès de votre employeur en vue de tenter de régler votre litige.

Si vous êtes employeur et qu'une demande de services liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire une norme concernant des montants qui seraient dus à un salarié, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique vous concerne, la Commission s'engage à :

- vous informer du recours du salarié ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de la demande de services par le salarié ;
- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement du traitement du dossier ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous informer et vous soutenir, le cas échéant, lorsque le salarié initie une démarche avec vous afin de régler votre litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une norme pécuniaire, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de votre demande ;
- traiter votre dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 90 jours ou moins.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 120 jours ou moins.

Que vous soyez employeur ou salarié, lorsque vous acceptez le service de médiation de la Commission, elle s'engage à établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, la Commission s'engage à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec la Commission pour obtenir de l'information concernant le traitement de votre dossier, elle s'engage à vous contacter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

### En matière de surveillance de la loi et de la fête nationale

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission intervient auprès des entreprises représentant des secteurs ou des clientèles à risque au regard de l'application de la loi et elle s'assure que des correctifs sont apportés, le cas échéant.

Si vous êtes un employeur et que vous faites l'objet d'une intervention de surveillance, la Commission s'engage à mettre à votre disposition toutes les informations et tous les outils disponibles pour vous aider à appliquer la loi au sein de votre entreprise.

## VOS RESPONSABILITÉS

Afin que la Commission des normes du travail puisse être en mesure de rencontrer ses engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lorsque vous faites appel à ses services, votre démarche nécessite certaines responsabilités :

- communiquer une information complète et précise en lien avec votre demande ;
- fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis ;
- informer rapidement la Commission de tout changement concernant votre situation.

La collaboration, le respect et la courtoisie que vous manifestez envers le personnel de la Commission favorisent des relations harmonieuses qui contribuent également à la réalisation de ses engagements.

## VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE SES SERVICES

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité des services de la Commission des normes du travail ou si vous voulez lui faire part d'un sujet d'amélioration, communiquez avec le Service de la qualité à l'adresse suivante :

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1
Tél. : 418 525-2161
Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Pour les plaintes jugées fondées, la Commission s'engage à apporter les correctifs nécessaires de façon à améliorer la qualité de ses services.

## ÉVALUATION DE SES ENGAGEMENTS

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.

**Service des renseignements**
**514 873-7061**
Région de Montréal
**1 800 265-1414**
Ailleurs au Québec, sans frais
**www.cnt.gouv.qc.ca**
Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.



Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture du texte.

# ANNEXE 3

## RÉPARTITION, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE, DES DEMANDES REÇUES SELON LE TYPE DE NORMES, 2013-2014

| Régions administratives | Pécuniaire | Pratique interdite | Congédiement fait sans une cause juste et suffisante | Harcèlement psychologique | Administrative | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec | 280 | 85 | 98 | 61 | 14 | 538 |
| Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 420 | 112 | 179 | 102 | 53 | 866 |
| Capitale-Nationale | 1 541 | 371 | 495 | 349 | 215 | 2 971 |
| Centre-du-Québec et Mauricie | 937 | 271 | 350 | 229 | 115 | 1 902 |
| Chaudière-Appalaches | 653 | 184 | 237 | 157 | 56 | 1 287 |
| Côte-Nord | 191 | 50 | 52 | 36 | 24 | 353 |
| Estrie | 629 | 179 | 197 | 134 | 85 | 1 224 |
| Lanaudière | 1 289 | 341 | 408 | 249 | 77 | 2 364 |
| Laurentides | 1 587 | 388 | 524 | 309 | 109 | 2 917 |
| Laval | 1 109 | 311 | 387 | 251 | 81 | 2 139 |
| Montérégie | 3 526 | 1 036 | 1 339 | 818 | 511 | 7 230 |
| Montréal | 5 264 | 1 435 | 1 730 | 1 315 | 542 | 10 286 |
| Outaouais | 734 | 212 | 244 | 183 | 91 | 1 464 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 535 | 110 | 186 | 100 | 65 | 996 |
| Hors Québec[1] | 88 | 17 | 21 | 13 | 4 | 143 |
| **Total** | **18 783** | **5 102** | **6 447** | **4 306** | **2 042** | **36 680** |

1. Cette catégorie regroupe les demandes de services reçues de la part de salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

# ANNEXE 4

## RÉPARTITION, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE, DES NORMES EN INFRACTION DÉCLARÉES DANS LES PLAINTES PÉCUNIAIRES FERMÉES[1], 2013-2014

| Régions administratives | Avis de cessation | Congés pour raison familiale | Jours fériés | Fête nationale | Salaires | Pourboires | Vacances | Frais liés à l'emploi | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec | 128 | 1 | 36 | 10 | 155 | 4 | 134 | 14 | 482 |
| Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 176 | 0 | 55 | 28 | 192 | 3 | 146 | 11 | 611 |
| Capitale-Nationale | 561 | 1 | 158 | 69 | 865 | 30 | 713 | 60 | 2 457 |
| Centre-du-Québec et Mauricie | 406 | 4 | 122 | 44 | 571 | 6 | 481 | 44 | 1 678 |
| Chaudière-Appalaches | 258 | 1 | 81 | 29 | 348 | 4 | 278 | 27 | 1 026 |
| Côte-Nord | 77 | 1 | 16 | 3 | 100 | 2 | 69 | 6 | 274 |
| Estrie | 288 | 0 | 71 | 38 | 316 | 16 | 314 | 36 | 1 079 |
| Lanaudière | 487 | 2 | 142 | 78 | 592 | 8 | 587 | 55 | 1 951 |
| Laurentides | 653 | 0 | 161 | 66 | 787 | 29 | 740 | 71 | 2 507 |
| Laval | 474 | 2 | 125 | 62 | 554 | 17 | 563 | 54 | 1 851 |
| Montérégie | 1 547 | 7 | 383 | 176 | 1 828 | 45 | 1 795 | 185 | 5 966 |
| Montréal | 2 156 | 2 | 691 | 329 | 3 111 | 130 | 3 027 | 211 | 9 657 |
| Outaouais | 283 | 0 | 97 | 54 | 385 | 10 | 340 | 32 | 1 201 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 205 | 2 | 57 | 21 | 240 | 4 | 198 | 22 | 749 |
| Hors Québec[2] | 52 | 0 | 29 | 17 | 78 | 4 | 71 | 10 | 261 |
| **Total**[3] | **7 751** | **23** | **2 224** | **1 024** | **10 122** | **312** | **9 456** | **838** | **31 750** |

1. Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes pécuniaires fermées aux guichets régionaux pour lesquelles les normes ne sont pas recensées.
2. Cette catégorie regroupe les demandes de services reçues de la part de salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.
3. Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

# ANNEXE 5

## RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES PÉCUNIAIRES FERMÉES SELON LE MOTIF DE FERMETURE

| Sans intervention juridique[1] | 2013-2014 en nombre | 2013-2014 en proportion | 2012-2013 en nombre | 2012-2013 en proportion |
|---|---|---|---|---|
| Motif 1 : Litige résolu | 9 329 | 67,2 % | 9 729 | 69,3 % |
| Motif 2 : Désistement | 2 689 | 19,4 % | 2 570 | 18,3 % |
| Motif 3 : Non-admissibilité du salarié | 1 432 | 10,3 % | 1 404 | 10,0 % |
| Motif 4 : Faillite | 234 | 1,7 % | 147 | 1,0 % |
| Motif 5 : Preuve insuffisante pour établir la réclamation | 192 | 1,4 % | 198 | 1,4 % |
| **Total des plaintes fermées sans intervention juridique** | **13 876** | **100,0 %** | **14 048** | **100,0 %** |
| **Avec intervention juridique[1]** | **2013-2014 en nombre** | **2013-2014 en proportion** | **2012-2013 en nombre** | **2012-2013 en proportion** |
| ***Poursuite employeur*** | **2 176** | **100,0 %** | **3 900** | **100,0 %** |
| Motif 1 : Absence de compétence de la Commission | 13 | 0,6 % | 19 | 0,5 % |
| Motif 2 : Déboutement et plainte non fondée | 11 | 0,5 % | 15 | 0,4 % |
| Motif 3 : Règlement hors cour | 948 | 43,6 % | 2 581 | 66,2 % |
| Motif 4 : Jugement exécuté | 243 | 11,2 % | 181 | 4,6 % |
| Motif 5 : Faillite | 196 | 9,0 % | 313 | 8,0 % |
| Motif 6 : Faits nouveaux | 137 | 6,3 % | 144 | 3,7 % |
| Motif 7 : Insolvabilité | 293 | 13,5 % | 322 | 8,3 % |
| Motif 8 : Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)[2] | 310 | 14,2 % | 313 | 8,0 % |
| Motif 9 : Préavis non exigible des administrateurs | 25 | 1,1 % | 12 | 0,3 % |
| ***Poursuite administrateur*** | **1 034** | **100,0 %** | **1 461** | **100,0 %** |
| Motif 1 : Absence de compétence de la Commission | 2 | 0,2 % | 4 | 0,3 % |
| Motif 2 : Déboutement et plainte non fondée | 0 | 0,0 % | 1 | 0,1 % |

| Avec intervention juridique[1] | 2013-2014 en nombre | 2013-2014 en proportion | 2012-2013 en nombre | 2012-2013 en proportion |
|---|---|---|---|---|
| Motif 3 : Règlement hors cour | 314 | 30,4 % | 228 | 15,6 % |
| Motif 4 : Jugement exécuté | 83 | 8,0 % | 103 | 7,0 % |
| Motif 5 : Faillite | 233 | 22,5 % | 143 | 9,8 % |
| Motif 6 : Faits nouveaux | 67 | 6,5 % | 34 | 2,3 % |
| Motif 7 : Insolvabilité | 322 | 31,1 % | 942 | 64,5 % |
| Motif 8 : Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)[2] | 0 | 0,0 % | 4 | 0,3 % |
| Motif 9 : Préavis non exigible des administrateurs | 13 | 1,3 % | 2 | 0,1 % |
| **Total des plaintes fermées avec intervention juridique** | **3 210** | **100,0 %** | **5 361** | **100,0 %** |

1. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de services par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
2. 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

# ANNEXE 6

## RÉSULTATS DES PLAINTES FERMÉES POUR PRATIQUE INTERDITE SELON LE MOTIF INVOQUÉ, 2013-2014[1]

| Motifs invoqués par le salarié | Désistement Sans dépôt à la CRT[2] | Entente Sans dépôt à la CRT | Non-admissibilité du salarié Sans dépôt à la CRT | Transmis à la CRT – Non-représentation Sans dépôt à la CRT | Total des motifs invoqués Sans dépôt à la CRT | Décision défavorable Après dépôt à la CRT | Décision favorable Après dépôt à la CRT | Faillite de l'employeur Après dépôt à la CRT | Non-représentation Après dépôt à la CRT | Règlement hors cour Après dépôt à la CRT | Retrait de la plainte par le salarié sans règlement Après dépôt à la CRT | Total des motifs invoqués Après dépôt à la CRT | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Absence pour maladie ou accident | 231 | 809 | 264 | 73 | 1 377 | 17 | 10 | 5 | 35 | 318 | 45 | 430 | 1 807 |
| Âge de la retraite | 3 | 22 | 4 | 4 | 33 | 0 | 0 | 0 | 1 | 16 | 0 | 17 | 50 |
| Années de service (retraite) | 1 | 11 | 0 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 16 |
| Blessure d'acte criminel | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Congé pour raison familiale | 24 | 109 | 21 | 10 | 164 | 3 | 0 | 0 | 5 | 35 | 7 | 50 | 214 |
| Débiteur alimentaire | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Décès d'acte criminel | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Dénonciation-Lutte contre la corruption | 6 | 0 | 18 | 2 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 28 |
| Éluder l'application de la loi | 72 | 80 | 105 | 10 | 267 | 2 | 1 | 1 | 3 | 44 | 11 | 62 | 329 |
| Enquête de la Commission | 8 | 22 | 8 | 3 | 41 | 7 | 0 | 1 | 5 | 56 | 11 | 80 | 121 |
| Exercice d'un droit | 177 | 430 | 264 | 44 | 915 | 21 | 8 | 11 | 18 | 227 | 49 | 334 | 1 249 |
| Loi électorale | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 |

| Motifs invoqués par le salarié | Désistement Sans dépôt à la CRT[2] | Entente Sans dépôt à la CRT | Non-admissibilité du salarié Sans dépôt à la CRT | Transmis à la CRT – Non-représentation Sans dépôt à la CRT | Total des motifs invoqués Sans dépôt à la CRT | Décision défavorable Après dépôt à la CRT | Décision favorable Après dépôt à la CRT | Faillite de l'employeur Après dépôt à la CRT | Non-représentation Après dépôt à la CRT | Règlement hors cour Après dépôt à la CRT | Retrait de la plainte par le salarié sans règlement Après dépôt à la CRT | Total des motifs invoqués Après dépôt à la CRT | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Refus d'heures supplémentaires | 18 | 13 | 25 | 2 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 62 |
| Renseignements ou témoignage | 11 | 21 | 7 | 1 | 40 | 2 | 0 | 3 | 1 | 22 | 5 | 33 | 73 |
| Retour de congé de maternité | 28 | 90 | 20 | 9 | 147 | 0 | 0 | 1 | 1 | 28 | 3 | 33 | 180 |
| Retour de congé de paternité | 5 | 22 | 1 | 3 | 31 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 9 | 40 |
| Retour de congé parental | 21 | 100 | 18 | 6 | 145 | 1 | 1 | 0 | 1 | 26 | 5 | 34 | 179 |
| Saisie-arrêt | 8 | 5 | 10 | 1 | 24 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 | 28 |
| Salariée enceinte | 52 | 181 | 38 | 18 | 289 | 4 | 3 | 0 | 3 | 59 | 4 | 73 | 362 |
| Suicide de conjoint ou enfant | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Victime d'un acte criminel | 8 | 2 | 4 | 1 | 15 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 7 | 22 |
| **Total motifs**[3] | **676** | **1 919** | **815** | **190** | **3 600** | **59** | **23** | **22** | **75** | **856** | **142** | **1 177** | **4 777** |

1. Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes fermées aux guichets régionaux, avec désistement, pour lesquelles les motifs ne sont pas recensés.
2. CRT : Commission des relations du travail.
3. Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes fermées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

# ANNEXE 7

## RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR PRATIQUE INTERDITE SELON LE MOTIF DE FERMETURE

| Sans dépôt à la CRT[1] | 2013-2014 en nombre | 2013-2014 en proportion | 2012-2013 en nombre | 2012-2013 en proportion |
|---|---|---|---|---|
| Motif 1 : Non-admissibilité du salarié | 660 | 23,0 % | 1 314 | 34,8 % |
| Motif 2 : Désistement | 523 | 18,2 % | 649 | 17,2 % |
| Motif 3 : Entente | 1 554 | 54,0 % | 1 647 | 43,6 % |
| Motif 4 : Plainte transmise à la CRT – non-représentation | 137 | 4,8 % | 168 | 4,4 % |
| **Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT** | **2 874** | **100,0 %** | **3 778** | **100,0 %** |
| **Délai moyen de traitement (en jours)** | **56,8** | – | **44,8** | – |
| **Après dépôt à la CRT** | **2013-2014 en nombre** | **2013-2014 en proportion** | **2012-2013 en nombre** | **2012-2013 en proportion** |
| Motif 1 : Absence de compétence de la Commission | 0 | 0,0 % | 1 | 0,1 % |
| Motif 2 : Décision favorable | 19 | 2,1 % | 21 | 2,8 % |
| Motif 3 : Décision défavorable | 45 | 5,0 % | 24 | 3,2 % |
| Motif 4 : Faillite de l'employeur | 17 | 1,9 % | 7 | 0,9 % |
| Motif 5 : Non-représentation | 59 | 6,5 % | 75 | 10,0 % |
| Motif 6 : Règlement hors cour | 654 | 72,4 % | 533 | 71,0 % |
| Motif 7 : Retrait de sa plainte par le salarié – sans règlement | 109 | 12,1 % | 90 | 12,0 % |
| Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT | **903** | **100,0 %** | **751** | **100,0 %** |
| Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **sans audience** devant la CRT | 839 | 92,9 % | 706 | 94,0 % |
| Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **après audience** devant la CRT | 64 | 7,1 % | 45 | 6,0 % |
| **Délai moyen de traitement (en jours)** | **493,8** | – | **469,6** | – |
| Délai moyen de traitement **sans** audience devant la CRT (en jours) | 484,3 | – | 456,2 | – |
| Délai moyen de traitement **après** audience devant la CRT (en jours) | 619,2 | – | 679,3 | – |

1. CRT : Commission des relations du travail.

# ANNEXE 8

## RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR CONGÉDIEMENT FAIT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE SELON LE MOTIF DE FERMETURE

| Sans dépôt à la CRT[1] | 2013-2014 en nombre | 2013-2014 en proportion | 2012-2013 en nombre | 2012-2013 en proportion |
|---|---|---|---|---|
| Motif 1 : Non-admissibilité du salarié | 677 | 18,5 % | 2 448 | 43,3 % |
| Motif 2 : Désistement | 560 | 15,3 % | 790 | 14,0 % |
| Motif 3 : Entente | 2 246 | 61,3 % | 2 208 | 39,1 % |
| Motif 4 : Plainte transmise à la CRT – non-représentation | 178 | 4,9 % | 205 | 3,6 % |
| **Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT** | **3 661** | **100,0 %** | **5 651** | **100,0 %** |
| **Délai moyen de traitement (en jours)** | **64,7** | – | **41,2** | – |
| **Après dépôt à la CRT** | **2013-2014 en nombre** | **2013-2014 en proportion** | **2012-2013 en nombre** | **2012-2013 en proportion** |
| Motif 1 : Absence de compétence de la Commission | 0 | 0,0 % | 1 | 0,1 % |
| Motif 2 : Décision favorable | 24 | 1,9 % | 32 | 2,8 % |
| Motif 3 : Décision défavorable | 41 | 3,3 % | 31 | 2,7 % |
| Motif 4 : Faillite de l'employeur | 23 | 1,9 % | 10 | 0,9 % |
| Motif 5 : Non-représentation | 79 | 6,4 % | 65 | 5,7 % |
| Motif 6 : Règlement hors cour | 935 | 75,5 % | 893 | 78,2 % |
| Motif 7 : Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure | 136 | 11,0 % | 110 | 9,6 % |
| Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT | **1 238** | **100,0 %** | **1 142** | **100,0 %** |
| Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **sans audience** devant la CRT | 1 173 | 94,7 % | 1 079 | 94,5 % |
| Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **après audience** devant la CRT | 65 | 5,3 % | 63 | 5,5 % |
| **Délai moyen de traitement (en jours)** | **528,7** | – | **492,5** | – |
| Délai moyen de traitement **sans** audience devant la CRT (en jours) | 515,7 | – | 478,9 | – |
| Délai moyen de traitement **après** audience devant la CRT (en jours) | 762,4 | – | 725,9 | – |

1. CRT : Commission des relations du travail.

# ANNEXE 9

## RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SELON LE MOTIF DE FERMETURE

| Sans dépôt à la CRT[1] | 2013-2014 en nombre | 2013-2014 en proportion | 2012-2013 en nombre | 2012-2013 en proportion |
|---|---|---|---|---|
| Motif 1 : Irrecevabilité | 558 | 20,4 % | 707 | 25,1 % |
| Motif 2 : Critères en harcèlement non satisfaits | 535 | 19,6 % | 430 | 15,2 % |
| Motif 3 : Désistement | 691 | 25,2 % | 712 | 25,2 % |
| Motif 4 : Entente | 446 | 16,3 % | 449 | 15,9 % |
| Motif 5 : Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou 124)[2] | 157 | 5,7 % | 137 | 4,9 % |
| Motif 6 : Plainte non fondée | 328 | 12,0 % | 360 | 12,8 % |
| Motif 7 : Aucune entente | 21 | 0,8 % | 26 | 0,9 % |
| **Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT** | 2 736 | 100,0 % | 2 821 | 100,0 % |
| **Délai moyen de traitement (en jours)** | 53,7 | – | 53,8 | – |
| **Après dépôt à la CRT** | **2013-2014 en nombre** | **2013-2014 en proportion** | **2012-2013 en nombre** | **2012-2013 en proportion** |
| Motif 1 : Décision favorable | 1 | 0,5 % | 5 | 3,0 % |
| Motif 2 : Décision défavorable | 6 | 3,0 % | 8 | 4,7 % |
| Motif 3 : Employeur en faillite, introuvable ou insolvable | 6 | 3,0 % | 2 | 1,2 % |
| Motif 4 : Non-représentation | 6 | 3,0 % | 11 | 6,5 % |
| Motif 5 : Règlement hors cour | 155 | 77,9 % | 130 | 76,9 % |
| Motif 6 : Retrait de la plainte par le salarié sans règlement | 25 | 12,6 % | 13 | 7,7 % |
| **Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT** | 199 | 100,0 % | 169 | 100,0 % |
| Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT | 192 | 96,5 % | 156 | 92,3 % |
| Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT | 7 | 3,5 % | 13 | 7,7 % |
| **Délai moyen de traitement (en jours)** | 651,8 | – | 632,7 | – |
| Ensemble des plaintes fermées à la Commission : **nombre** | 2 935 | – | 2 990 | – |
| Ensemble des plaintes fermées à la Commission : **délai moyen** (en jours) | 94,2 | – | 86,5 | – |

1. CRT : Commission des relations du travail.

2. 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

# ANNEXE 10

## ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET PLAN D'EMBAUCHE

### 1. Les renseignements généraux

**A. Portrait de l'embauche au 31 mars 2014**

| Portrait de l'embauche | Régulier[1] | Occasionnel[2] | Étudiant | Stagiaire |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 23 | 29 | 19 | 14 |

1. Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent uniquement les données sur le recrutement.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé.

**B. Nombre d'employés en place au 31 mars 2014**

| Effectif total (personnes) | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés en place | 463 | 56 | 17 | 5 |



### 2. Les membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et les personnes handicapées

**A. Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2013-2014**

| Statuts d'emploi | Embauches totales 2013-2014 | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | Taux d'embauche par statut d'emploi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Régulier | 23 | 4 | 0 | 0 | 2 | 6 | 26,1 % |
| Occasionnel | 29 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 24,1 % |
| Étudiant | 19 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 10,5 % |
| Stagiaire | 14 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 14,3 % |

**B. Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

| Exercice financier | Régulier (%) | Occasionnel (%) | Étudiant (%) | Stagiaire (%) |
|---|---|---|---|---|
| 2013-2014 | 26,1 % | 24,1 % | 10,5 % | 14,3 % |
| 2012-2013 | 11,5 % | 21,9 % | 32,4 % | 12,5 % |
| 2011-2012 | 28,0 % | 17,1 % | 30,0 % | 0,0 % |

**C. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

| Groupes cibles | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible en 2014 | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2014 (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible en 2013 | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2013 (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible en 2012 | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Communautés culturelles | 51 | 11,0 % | 44 | 9,3 % | 47 | 10,3 % |
| Autochtones | 2 | 0,4 % | 2 | 0,4 % | 2 | 0,4 % |
| Anglophones | 5 | 1,1 % | 6 | 1,3 % | 8 | 1,7 % |
| Personnes handicapées | 16 | 3,5 % | 14 | 3,0 % | 14 | 3,1 % |

**D. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2014**

| Groupes cibles | Personnel d'encadrement en nombre (en %) | Personnel professionnel en nombre (en %) | Personnel technicien en nombre (en %) | Personnel de bureau en nombre (en %) | Personnel des agents de la paix en nombre (en %) | Personnel ouvrier en nombre (en %) | Total en nombre (en %) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Communautés culturelles | 0 (0,0 %) | 17 (7,8 %) | 20 (13,2 %) | 14 (21,9 %) | 0 (0,0 %) | 0 (0,0 %) | 51 (11,0 %) |
| Autochtones | 0 (0,0 %) | 0 (0,0 %) | 2 (1,3 %) | 0 (0,0 %) | 0 (0,0 %) | 0 (0,0 %) | 2 (0,4 %) |
| Anglophones | 0 (0,0 %) | 1 (0,5 %) | 2 (1,3 %) | 2 (3,1 %) | 0 (0,0 %) | 0 (0,0 %) | 5 (1,1 %) |
| Personnes handicapées | 0 (0,0 %) | 4 (1,8 %) | 2 (1,3 %) | 10 (15,6 %) | 0 (0,0 %) | 0 (0,0 %) | 16 (3,5 %) |

## 3. Les femmes

La situation de la représentativité des femmes au 31 mars 2014 s'établit de la façon suivante :

**A. Taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statut d'emploi**

| Embauche de femmes | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Personnel étudiant | Personnel stagiaire | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 16 | 23 | 11 | 10 | 60 |
| Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2013-2014 (%) | 69,6 % | 79,3 % | 57,9 % | 71,4 % | 70,6 % |

**B. Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2014**

| Représentativité des femmes | Personnel d'encadrement[1] | Personnel professionnel | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel des agents de la paix | Personnel ouvrier | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers | 30 | 217 | 152 | 64 | 0 | 0 | 463 |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier | 16 | 138 | 100 | 47 | 0 | 0 | 301 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie | 53,3 % | 63,6 % | 65,8 % | 73,4 % | 0,0 % | 0,0 % | 65,0 % |

1. Les données incluent le personnel de la haute direction.

## 4. Les mesures ou les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

| Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) | 2013-2014 | 2012-2013 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2013) | 2 | 0 | 0 |
| Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2014) | 5 | 2 | 0 |
| Nombre de personnes embauchées à titre d'occasionnel au terme du PDEIPH | 0 | 0 | 2 |

# ANNEXE 11

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

### ORIENTATION gouvernementale 1

**Informer, sensibiliser, éduquer et innover**

#### Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

#### Objectif organisationnel 1

Sensibiliser le personnel aux enjeux concernant le développement durable.

#### Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation du personnel de l'administration publique[1]

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Proportion du personnel interpellé par les interventions de sensibilisation concernant le développement durable | 80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 | Un sondage réalisé le 18 janvier 2011 a évalué que 80,4 % du personnel a été sensibilisé |
| Proportion du personnel interpellé par les interventions de sensibilisation concernant le développement durable | 80 % du nouveau personnel sensibilisé chaque année subséquente[2] | Mesure de la cible en cours de réalisation |
| Nombre d'activités de sensibilisation réalisées | 5 activités[3] | Cible initiale de quatre activités atteinte en 2012-2013<br>Une activité réalisée en 2013-2014 touchant la sensibilisation des représentants sectoriels et régionaux |

1. Modifiée : l'action ne fait plus de référence à la formation.
2. Cible ajoutée.
3. Cible bonifiée d'une activité.

### Action 2

Former le personnel ciblé à la prise en compte des principes de développement durable[4].

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Proportion du personnel ciblé annuellement ayant reçu la formation | Formation de 50 % du personnel ciblé par année | Tenue de deux séances en 2013-2014<br>83 % des personnes ciblées ont reçu la formation pour la première séance et 67 % pour la seconde |

### Résultats de l'objectif

Depuis janvier 2011, la Commission a réalisé plusieurs gestes de sensibilisation visant les nouveaux employés ou l'ensemble du personnel. De plus, le renforcement récent de la coordination du dossier est déjà porteur d'une participation plus significative des responsables désignés dans le cadre de la politique de développement durable. Notons également qu'en regard des pratiques de gestion, la prise en compte des principes de développement durable (PCPDD) a été intégrée au processus de gestion des projets organisationnels. Enfin, selon des témoignages recueillis auprès d'une cohorte de personnel formé, cette intégration a favorisé une meilleure compréhension du concept du développement durable.



## ORIENTATION gouvernementale 2

**Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement**

### Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

### Objectif organisationnel 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

4. Action ajoutée : elle comporte les enjeux de formation autrefois mentionnés dans l'action 1.

### Action 3

Offrir au personnel des activités favorisant le maintien de la santé, de la sécurité ainsi que du bien-être au travail.

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail | 5 activités annuellement | Plus de cinq activités ont été réalisées en 2013-2014 |

### Résultats de l'objectif

Les mesures réalisées au cours de l'exercice 2013-2014 sont les suivantes :

- Implantation d'un processus de parrainage du nouveau personnel le 8 janvier 2014.
- Participation à quatre campagnes de sensibilisation sur des sujets liés à la santé mentale et physique des employés.
- Réalisation de deux sondages pour mieux connaître les besoins liés à la mobilité durable et à l'implantation de nouvelles applications numériques.
- Maintien et bonification d'au moins quatre services relatifs à la qualité de vie au travail.
- Diffusion de cinq chroniques relatives à la qualité de vie au travail.
- Déménagement d'un point de service dans un bâtiment neuf le 8 avril 2013.
- Campagne de communication sur les nouveaux plans de mesures d'urgence.
- Tenue de trois séances d'accueil pour le nouveau personnel.

## ORIENTATION gouvernementale 3

**Produire et consommer de façon responsable**

### Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

### Objectif organisationnel 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

## Action 4

Mettre en œuvre des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale (CGE) | Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011 | • Le cadre a été adopté le 30 novembre 2010<br>• Les bilans des plans annuels 2011-2012 et 2012-2013 ont été déposés respectivement le 8 mai 2012 et le 22 mai 2013<br>• Le plan annuel 2013-2014 a été adopté le 19 mars 2013 |
| État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale | Actualisation du CGE en 2013-2014[5] | Le cadre actualisé a été adopté le 24 mars 2014 |
| État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables | Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux nationaux ainsi que de pratiques écoresponsables d'ici 2015[6] | Pratiques maintenues :<br>• Fin d'acquisition de contenants jetables pour le personnel<br>• Suivi et optimisation des déplacements du véhicule de soutien<br>• Ajout de conditions écoresponsables dans les devis d'impressions<br>• Achat de plus de 80 % du papier d'impression contenant au moins 50 % de fibres postconsommation<br>• Achat de plus de 80 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT<br>Pratiques nouvelles ou bonifiées :<br>• Renouvellement de la directive de location des véhicules automobiles<br>• Amélioration des systèmes de visioconférences<br>• Mise en place de pratiques pour des événements plus écoresponsables<br>• Intégration du développement durable dans le guide de gestion contractuelle |

5. Cible ajoutée.
6. Cible bonifiée : la mise en œuvre se poursuit jusqu'en 2015.

### Action 5

Prendre en compte les principes de développement durable dans les projets[7].

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Nombre de projets où une prise en compte des principes de développement durable a été réalisée | Prise en compte dans la fiche de projet pour au moins 5 projets | En cours |
| Nombre de projets où une prise en compte des principes de développement durable a été réalisée | Prise en compte avec formation pour 2 projets | La démarche a été complétée pour un projet, soit l'implantation de la gestion de la continuité des services (GCS) en janvier 2014 |
| Nombre de bonifications mises en œuvre | 5 bonifications d'ici le 31 mars 2015 | En cours |

### Résultats de l'objectif

Le développement durable entre de plus en plus en amont des processus par l'adhésion à des groupes d'achats du Centre de services partagés du Québec, par la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale qui vient de faire peau neuve, par la transmission des besoins de collaboration auprès des unités et par la prise en compte des principes de développement durable lors de l'élaboration des projets organisationnels.

## ORIENTATION gouvernementale 5

**Répondre aux changements démographiques**

### Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

### Objectif organisationnel 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

### Action 6

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Résultat de l'analyse | Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations | La cible a été atteinte en 2010 |

7. Action ajoutée.

### Résultats de l'objectif

Action déjà complétée. La Commission a finalisé, au cours de l'exercice 2009-2010, l'analyse comparative des pratiques en vigueur avec celles d'autres organismes relativement à l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail ainsi qu'au régime d'horaire variable.

## ORIENTATION gouvernementale 9

**Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques**

### Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Objectif organisationnel 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

### Action 7

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Date d'adoption de la politique | Adoption d'une politique en septembre 2008 | La cible a été atteinte en 2008 |
| Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré | Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009 | La cible a été atteinte en 2009 |
| État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré | Intégration complétée en 2012 | La cible a été atteinte en 2012 |

### Résultats de l'objectif

Le virage de la prévention est bien ancré dans les activités de la Commission. En effet, dans son plan stratégique 2012-2016, la Commission s'est fixé pour objectif de poursuivre ses efforts et de consolider son approche de prévention. Pour ce faire, elle a d'abord réalisé un bilan du programme de prévention. À partir de ce bilan, elle a élaboré un nouveau programme de prévention, lequel constitue un rouage important de l'approche de prévention puisqu'il identifie les clientèles, les secteurs d'activité et les normes qui seront au centre des activités de prévention au cours des quatre prochaines années. Enfin, elle s'est dotée d'une Stratégie en matière de partenariat et d'une Stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale.

## CHANTIER GOUVERNEMENTAL EN CULTURE

**Intégrer la culture comme composante transversale du développement durable**

### Objectif 1 de l'agenda de la culture du Québec

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

### Objectif gouvernemental 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

### Objectif organisationnel 6

Mieux faire connaître l'évolution des normes du travail et leur contribution à la culture québécoise du travail.

### Action 8

Revaloriser les données existantes à la Commission sur l'histoire des normes du travail[8].

| Indicateur | Cible | État de suivi au 31 mars 2014 |
|---|---|---|
| Date de renouvellement de la section du site Web en la matière | D'ici le 31 mars 2014 | Les travaux sont en cours |
| Degré d'achalandage de la section du site Web en la matière | 5 % de plus de visiteurs d'ici mars 2015 | Non débuté |
| Nombre d'événements de la Commission utilisant cette information | 1 événement | Non débuté |
| Nombre de gestes pour promouvoir cette information | 1 geste s'adressant à tout le personnel | Non débuté |
| Nombre de gestes pour promouvoir cette information | 1 geste dans le site Web | Non débuté |

### Résultats de l'objectif

En 2013-2014, la Commission a amorcé des travaux concernant la section à renouveler dans son site Web et la forme que prendra la communication de cette information.

8. Action ajoutée.

# ANNEXE 12

## DONNÉES D'ÉTALONNAGE DU CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES (CEGO) SUR LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

### Étalonnage – L'accessibilité des services téléphoniques

**Comparaison des résultats de la Commission des normes du travail avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes**

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) ;
- Commission des normes du travail (CNT) ;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ;
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ;
- Régie des rentes du Québec (RRQ) ;
- Revenu Québec (RQ).

Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

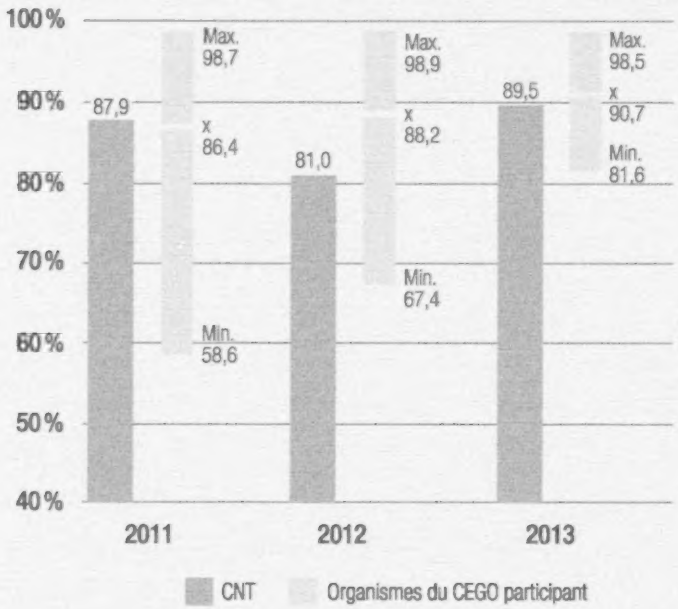
C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres[9]. La période de référence correspond à l'année civile[10].

Par ailleurs, il est à noter que les résultats de l'année 2013, présentés dans les figures suivantes, ne sont pas totalement comparables avec ceux des années 2011 et 2012. En effet, les données de ces deux années n'ont pas été recalculées en fonction de deux changements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2013. Premièrement, Services Québec ne fait plus partie des organismes membres du CEGO depuis l'été 2013. Contrairement aux autres années, il n'a donc pas participé à l'étalonnage de l'année 2013. Deuxièmement, dans un souci d'améliorer la comparabilité de la performance des organismes participant à l'exercice d'étalonnage, ceux offrant des libres-services par l'entremise de leur système téléphonique incluent dorénavant, au calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle.

9. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été développés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Commission des normes du travail présentée dans les autres sections du rapport annuel.
10. Pour l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, la période de référence correspond à l'année civile.

FIGURE 1

**Proportion des appels pris en charge en 3 minutes ou moins[a] (%)**




a) La proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins correspond au nombre d'appels ayant été pris à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, sur l'ensemble des appels pris en charge.



## Analyse des résultats

Le Service des renseignements occupe un rôle de premier plan dans les activités de la Commission. Il permet à la clientèle d'obtenir l'information nécessaire à l'exercice de ses droits en répondant aux demandes des salariés et des employeurs avec précision et rapidité.

Au cours de l'année 2013, grâce à une gestion optimale des ressources, le Service des renseignements est parvenu à offrir un service de haut niveau. Ainsi, pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2013, 89,5 % des appels ont été pris en charge dans un délai de 3 minutes ou moins comparativement à 81,0 % en 2012. Le taux des appels abandonnés est passé de 4,9 % à 2,9 % alors que le délai moyen d'attente est maintenant de 52,0 secondes comparativement à 81,9 secondes en 2012 (voir figures 1 à 3).

Ces résultats démontrent que les efforts déployés ont permis à l'organisation d'atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité aux services téléphoniques. De plus, le Service des renseignements assure l'application de son programme d'assurance qualité lequel constitue une préoccupation essentielle du service à la clientèle. La formation continue du personnel figure également parmi les priorités du service.

La Commission est soucieuse d'offrir un service de qualité qui répond aux besoins de sa clientèle et, de fait, poursuit ses efforts en s'inspirant des meilleures pratiques dont elle bénéficie notamment en raison du partage d'information avec les membres du Centre d'expertise des grands organismes.

**FIGURE 2**

**Taux d'appels abandonnés[a] (%)**

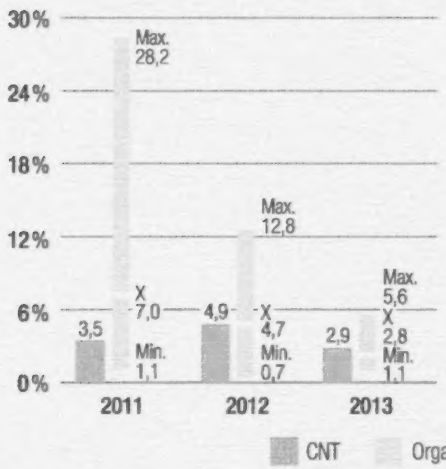
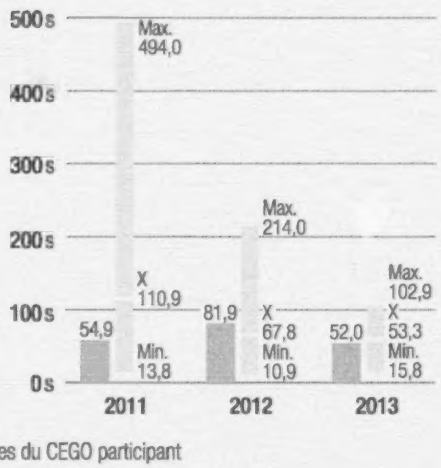



**FIGURE 3**

**Délai moyen d'attente[b] (en secondes)**




CNT Organismes du CEGO participant

a) Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur la somme des appels abandonnés et des appels pris en charge.

b) Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente ou dans la RVI transactionnelle et celui où l'appel est pris en charge.

## Service des renseignements

**514 873-7061**
Région de Montréal

**1 800 265-1414**
Ailleurs au Québec, sans frais

**www.cnt.gouv.qc.ca**
Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

SUIVEZ-NOUS SUR

*Commission des normes du travail*
Québec

C-0295 (14-09)